



महाराष्ट्र शासन राजपत्र

असाधारण भाग चार-क

वर्ष ६, अंक २५]

सोमवार, सप्टेंबर २१, २०२०/भाद्र ३०, शके १९४२

[पृष्ठे ९३, किंमत : रुपये ९.००

असाधारण क्रमांक ३७

प्राधिकृत प्रकाशन

महाराष्ट्र शासनाव्यतिरिक्त इतर वैधानिक प्राधिकाऱ्यांनी तयार केलेले

(भाग एक, एक-अ व एक-ल यांमध्ये प्रसिद्ध केलेले वैधानिक नियम व आदेश यांव्यतिरिक्त इतर)

वैधानिक नियम व आदेश ; यात भारत सरकार, उच्च न्यायालय, पोलीस आयुक्त, आयुक्त (राज्य उत्पादन शुल्क), जिल्हादंडाधिकारी व निवडणूक आयोग, निवडणूक न्यायाधिकरण, निवडणूक निर्णय अधिकारी व निवडणूक आयोगाखालील इतर प्राधिकारी यांनी तयार केलेले वैधानिक नियम व आदेश यांचा समावेश होतो.

महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग, मुंबई

महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम, २०२०

विद्युत अधिनियम, २००३.

क्रमांक मविनिआ/लिगल/२०२०/३३६.— विद्युत अधिनियम, २००३ (२००३ चा ३६) मधील कलम १८१ च्या उप-कलम (आर) आणि (एस) सह कलम ४२ च्या उप-कलम (५) ते (७) ने प्रदान करण्यात आलेल्या अधिकारांचा तसेच या संदर्भात समर्थ करणाऱ्या इतर सर्व अधिकारांचा वापर करून, महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग याद्वारे, राज्यातील वितरण परवानेधारकांनी ग्राहकांच्या गाऱ्हाण्यांचे निवारण करण्याकरिता मंचांची स्थापना करण्यासाठी आणि आयोगाने विद्युत लोकपालाची नेमणूक करण्यासाठी, ग्राहकांच्या गाऱ्हाण्यांचे निवारण न झाल्यास अभिवेदन सादर करण्यासाठी आणि विद्युत लोकपालांनी गाऱ्हाण्यांचा निपटारा करण्याची मुदत व पद्धत आणि त्यासंबंधांतील आनुषंगिक व सहाय्यभूत बाबींच्या संदर्भात, मार्गदर्शक सूचना विशद करण्याकरिता आणि त्याशिवाय “महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच आणि विद्युत लोकपाल) विनियम, २००६”ला अधिक्रमित करण्यासाठी, आयोग खालीलप्रमाणे विनियम करित आहे :—

प्रकरण - १

सर्वसाधारण

१. संक्षिप्त नाव, प्रारंभ व अर्थ निश्चिती

१.१ या विनियमांना “महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम, २०२०”, असे म्हणावे.

१.२ हे विनियम संपूर्ण महाराष्ट्र राज्यास लागू आहेत.

१.३ हे विनियम ते ज्या तारखेस शासकीय राजपत्रात अधिसूचित करण्यात येतील त्या तारखेपासून अमलात येतील.

१.४ या विनियमांचा अर्थ, अधिनियमाच्या कलम १८१ च्या उप-कलम (२) मधील खंड (x) आणि खंड (za) खाली आयोगाने विनिर्दिष्ट केलेल्या वितरण परवानाधारकांच्या कृतीची मानके आणि विद्युत पुरवठा संहितेशी जुळणारा लावण्यात येईल.

परंतु असे की, या विनियमांमध्ये कोणतीही विसंगती आढळल्यास, वितरण परवानाधारकाच्या कृतीची मानके आणि विद्युत पुरवठा संहिता लागू राहिल.

२. व्याख्या

२.१ या विनियमांत, संदर्भानुसार वेगळा अर्थ अपेक्षित नसेल तर -

- (ए) **“अधिनियम”** म्हणजे विद्युत अधिनियम, २००३ (२००३ चा ३६);
- (बी) **“आयोग”** म्हणजे महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग;
- (सी) **“तक्रारदार”** म्हणजे अधिनियमाच्या कलम २(१५) मध्ये व्याख्या केलेला कोणताही ग्राहक आणि त्यामध्ये वितरण परवानाधारकाविरुद्ध तक्रार किंवा गाऱ्हाणे किंवा अभिवेदन दाखल करणाऱ्या संभाव्य ग्राहकाचा समावेश असतो;
- (डी) **“तक्रार”** म्हणजे वितरण परवानाधारकाने दिलेल्या विज पुरवठ्याच्या सेवेबाबत असमाधान व्यक्त करून ग्राहकाने केलेले निवेदन.
- (इ) **“गाऱ्हाणे”** म्हणजे वितरण परवानाधारकाने परवाना, कंत्राट, करारान्वये किंवा विद्युत पुरवठा संहिता विनियमांतर्गत किंवा आयोगाने विनिर्दिष्ट केलेल्या वितरण परवानेधारकांच्या कृतीच्या मानकांच्या संबंधात पार पाडण्याची हमी दिलेल्या कामगिरीचा दर्जा, स्वरूप, ती पार पाडण्याची पद्धत, यामधील कोणताही दोष, अपूर्णता, त्रुटी किंवा अपुरेपणा; ज्यात इतर बाबींबरोबरच आयोगाने दिलेला कोणताही आदेश किंवा त्याच्या अनुषंगाने करावयाची कोणतीही कृती यांची पूर्तता न होण्याबाबतच्या गाऱ्हाण्यांचा समावेश होतो, जे मंच किंवा विद्युत लोकपालाच्या अधिकारक्षेत्राखाली येते, जसे असेल तसे;
- (एफ) **“मंच”** म्हणजे वितरण परवानाधारकांनी अधिनियमाच्या कलम ४२ च्या उप-कलम (५) व या विनियमानुसार ग्राहकांच्या गाऱ्हाण्यांचे निवारण करण्यासाठी स्थापन करणे आवश्यक असलेला मंच;
- (जी) **“विद्युत लोकपाल”** म्हणजे अधिनियमाच्या कलम ४२ च्या उप-कलम (६) व या विनियमानुसार आयोगाने नेमेलेला किंवा पदनिर्देशित केलेला प्राधिकारी ज्यास, मंचाने त्याच्या गाऱ्हाण्यांचे निवारण न केल्यामुळे बाधित झालेला कोणताही ग्राहक अभिवेदन सादर करू शकेल.
- (एच) **“नोडल अधिकारी”** म्हणजे वितरण परवानाधारकाने नोडल अधिकारी म्हणून पदनिर्देशित केलेला अधिकारी ज्याला विजेच्या वितरण आणि पुरवठ्या संबंधीचे ज्ञान व

अनुभव असेल, जो कोणत्याही वितरण परवानाधारकाच्या कार्यकारी अभियंता किंवा समकक्ष दर्जाच्या अधिकाऱ्यापेक्षा कमी दर्जाचा नसेल.

(आय) “अभिवेदन” म्हणजे विहित कालमर्यादेत आणि या विनियमांनुसार ज्याच्या गान्हाण्याचे मंचाकडून या विनियमांनुसार निवारण झालेले नाही (खारीज आदेश धरून) अशा बाधित ग्राहकाकडून स्वतः किंवा अशा ग्राहकाच्या वतीने विद्युत लोकपाल यांना करण्यात आलेले अभिवेदन.

२.२ अर्थनिश्चिती

या विनियमात ज्यांची व्याख्या केलेली नाही परंतु ज्यांची अधिनियमात व्याख्या करण्यात आलेली आहे असे या विनियमात वापरलेले शब्द व उक्ती यांना अधिनियमात असलेला अर्थ लागू राहील.

या विनियमांच्या मराठी अनुवादातील व इंग्रजी विनियमांमधील कोणत्याही शब्दांचा/मजकुराचा अर्थ निश्चित करताना कोणताही वाद उद्भवल्यास आणि/किंवा कोणतीही विसंगती आढळल्यास मूळ इंग्रजीतील विनियम ग्राह्य धरण्यात येतील.

३. मुलभूत तत्त्वे

३.१ प्रत्येक वितरण परवानाधारक, त्याच्या कामकाजाच्या नियत दिनांकापासून किंवा परवाना मंजुरीच्या दिनांकापासून किंवा मानीव वितरण परवानाधारकांच्या बाबतीत वितरण परवानाधारकाचा दर्जा पटलावर घेण्यात आलेल्या दिनांकापासून, जे आधी असेल तेव्हापासून, सहा महिन्यांच्या आत, या विनियमांनुसार मंचाची स्थापना करील.

३.२ असे मंच नैसर्गिक न्यायाच्या तत्त्वावर त्यांचे कामकाज करतील, ज्यात, इतर बाबींबरोबरच, खालील बाबी देखील अंतर्भूत असतील -

(ए) ते ग्राहकांच्या हिताचे रक्षण करतील;

(बी) ते ग्राहकांना त्यांच्या हक्कांची माहिती देतील;

(सी) ते ग्राहकांच्या गान्हाण्यांचे निवारण अधिक सुकरतेने व त्वरेने करतील.

(डी) वितरण परवानाधारक ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यात अपयशी ठरल्यास किंवा त्यास विलंब झाल्यास ग्राहकांकडे देखील त्यावर उपाय असेल याची ते खात्री करतील.

३.३ वितरण परवानाधारक, त्याच्या वीज पुरवठ्याच्या क्षेत्रातील प्रत्येक वितरण परिमंडलात सामान्यतः एक (१) तरी मंच स्थापन करील.

परंतु असे की, मंचाकडील प्रकरणांची संख्या आणि कामाचा भार यांच्यावर अवलंबून एकापेक्षा (१) जास्त वितरण परिमंडलासाठी एक (१) मंच स्थापन करण्यास वितरण परवानाधारकाला परवानगी देण्यात येईल.

परंतु आणखी असे की, जर वितरण परवानाधारकाच्या वीज पुरवठ्याचे क्षेत्र बृहन्मुंबई व त्याच्याशी संलग्न क्षेत्र असेल तर वितरण परवानाधारक वीज पुरवठ्याच्या अशा क्षेत्रासाठी किमान एक (१) तरी मंच स्थापन करील.

परंतु असेही की, आयोग वेळोवेळी ज्या मार्गदर्शक सूचना किंवा निर्देश जारी करील त्यांच्या अधीन राहून, मंचाचे अधिकारक्षेत्र हे वितरण परवानाधारकाकडून ठरविण्यात येईल.

स्पष्टीकरण - या विनियम ३.३ च्या प्रयोजनासाठी, अशा रितीने, “वितरण परिमंडल” या शब्दाचा अर्थ मंडळाच्या उत्तराधिकारी व्यक्ती/संस्थेच्या (एन्टीटी) परिमंडल कार्यालयाच्या अधिकार क्षेत्रातील निश्चित केलेले भौगोलिक क्षेत्र, जे मंडळाच्या पुनर्संघटनेच्या अनुषंगाने विजेच्या वितरणाच्या कार्याच्या संबंधात असेल, असा राहील.

३.४ महाराष्ट्र राज्यातील वितरण परवानाधारकांच्या मंचाची मान्यताप्राप्त यादी जोडपत्र १ मध्ये देण्यात आली आहे:

परंतु असे की आयोग वेळोवेळी आवश्यकतेनुसार, जनतेशी उचित सल्लामसलत केल्यानंतर, आदेशाद्वारे, जोडपत्र १ मध्ये कोणताही बदल, प्रकरणांच्या संख्येत वाढ झाल्यास ज्यादा मंचाच्या निर्मितीसह, अधिसूचित करू शकेल.

३.५ प्रत्येक वितरण परवानाधारक या विनियमानुसार गाव्हाण्यांच्या निवारणासाठी त्याची अंतर्गत कार्यपद्धती प्रसिध्द करील व त्याच्या इंग्रजी व मराठीतील छापील प्रती सर्व रोख भरणा केंद्रांवर आणि वितरण परवानाधारकाच्या कार्यालयात जनतेला उपलब्ध करून देईल आणि असे नियम व कार्यपद्धती उपलब्ध असल्याबाबत आपल्या ग्राहकांना पाठविण्यात येणाऱ्या देयकांद्वारे देखील कळवील.

३.६ विद्युत लोकपाल वितरण परवानाधारकाने निर्गमित केलेल्या अंतर्गत कार्यपद्धतीचा प्रत्येक तिमाहीने घटनोत्तर आढावा घेईल आणि अंतर्गत कार्यपद्धती व हे विनियम यांमध्ये कोणतीही विसंगती असल्यास आयोगाला कळविल.

परंतु असे की, अंतर्गत कार्यपद्धती आणि या विनियमांमध्ये कोणतीही विसंगती असल्यास, आयोग अंतर्गत कार्यपद्धतीमध्ये आवश्यक सुधारणा समाविष्ट करण्यासाठी वितरण परवानाधारकाला उचित निर्देश निर्गमित करील.

परंतु आणखी असे की, वितरण परवानाधारक त्यानुसार अंतर्गत कार्यपद्धतीत सुधारणा करील आणि असे निर्देश मिळाल्यापासून एक महिन्याच्या आत त्याच्या पूर्ततेबाबत आयोगाला कळविल.

३.७ वितरण परवानाधारक विनियम ३.५ मध्ये उल्लेख केलेली कार्यपद्धती नियत कालांतराने अद्ययावत आणि प्रसिध्द करील, त्यामध्ये विशेषत्वाने खालील बाबींचा समावेश असेल:

(एक) या विनियमांची उद्दिष्टे;

(दोन) मंचांकडून उपलब्ध असणारे सहाय्य;

(तीन) विद्युत लोकपालांसमोर दाखल करावयाच्या अभिवेदनाची पद्धती,

(चार) या विनियमांच्या संबंधात आणि अधिनियमांना अनुसरून, वितरण परवानाधारकाने तयार केलेले किंवा निर्गमित केलेले कोणतेही अतिरिक्त नियम, कार्यपद्धती किंवा परिपत्रके.

३.८ वितरण परवानाधारक, इंटरनेटसह संसूचनाच्या विविध माध्यमांद्वारे नियत कालांतराने जनतेला स्वतःहून जास्तीत जास्त माहिती पुरविण्यासाठी येथे नमूद करण्यात आलेल्या आवश्यकतांनुसार उपाय योजण्यास प्रयत्नशील राहील, जेणेकरून माहिती व्यापक स्वरूपात आणि जनतेला सहज प्राप्त होऊ शकेल अशा नमुन्यातून व अशा पद्धतीत प्रसारित करण्यात येईल.

स्पष्टीकरण: विनियम ३.७ च्या प्रयोजनासाठी, “प्रसार करणे ” म्हणजे सूचना फलक, वर्तमानपत्रे, जाहीर उद्घोषणा, प्रसिध्दी माध्यमे, इंटरनेट किंवा अन्य कोणत्याही साधनांद्वारे, जनतेला माहिती करून देणे किंवा कळविणे.

३.९ वितरण परवानाधारकाच्या अंतर्गत गाव्हाणे निवारण यंत्रणेचा एक भाग म्हणून, या विनियमांच्या अधिसूचनेपासून सहा महिन्यांच्या आत, वेबवर आधारित पोर्टल निर्माण करण्यात येईल, ज्यामध्ये ग्राहक त्यांच्या तक्रारींची नोंद एसएमएसच्या माध्यमातून इलेक्ट्रॉनिकली/डिजिटली, ऑनलाईन नोंदणीद्वारे, वेब-चॅट सुविधा आणि मोबाईलद्वारे (प्रत्यक्ष किंवा टोल फ्री दूरध्वनीच्या माध्यमातून) नोंदविल, ही माहिती ग्राहक कॉल सेंटर्सच्या माध्यमातून तक्रार हाताळणी यंत्रणेमध्ये एकात्मिकृत करण्यात येईल.

परंतु असे की, वितरण परवानाधारकाच्या सर्वात नजिकच्या कार्यालयात प्रत्यक्ष जाऊन सादर केलेल्या तक्रारी देखील तात्पुरत्या स्वीकारण्यात येतील.

३.१० वितरण परवानाधारकाकडून अंतर्गत तक्रार निवारणासाठी वेबवर आधारित पोर्टल स्थापित आणि पूर्णतः कार्यरत करण्यात येईपर्यंत, महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग

(ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम, २००६ नुसार, वितरण परवानाधारकाने स्थापित केलेले अंतर्गत गा-हाणे निवारण मंच अस्तित्वात आणि कार्यरत राहतील.

परंतु असे की, या विनियमांच्या अधिसूचनेच्या सहा (६) महिन्यांनंतर, अंतर्गत गा-हाणे निवारण मंचासमोर प्रलंबित असलेल्या सर्व तक्रारी वितरण परवानाधारकाकडून वेबवर आधारित पोर्टलवर अंतर्गत तक्रार निवारणासाठी स्थलांतरित करण्यात येतील.

३.११ अंतर्गत तक्रार निवारण यंत्रणेखालील एकात्मिकृत पोर्टलच्या माध्यमातून नोंद झालेल्या तक्रारी खालील पद्धतीने सोडविण्यात येतील:

- ए) तक्रारदार त्याचा स्वतःचा लॉग-इन निर्माण करील ज्यामध्ये तो एकापेक्षा जास्त तक्रारी दाखल करील आणि तक्रार जोपर्यंत सोडविण्यात येत नाही तोपर्यंत सर्व व्यक्तिगत तक्रारींचा माग ठेवू शकेल.
- बी) प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारी त्वरित निवारणासाठी संबंधित विभाग/कक्षाकडे आपोआप नेमून देण्यात/पाठविण्यात येतील.
- सी) वीज पुरवठा न देणे, जोडणी, पुनर्जोडणी किंवा पुरवठा खंडीत करण्यासंबंधीच्या तक्रारींच्या प्रकरणी तक्रार नोंद झाल्याच्या दिनांकापासून कामकाजाच्या तीन (३) दिवसांच्या आत आणि अन्य सर्व तक्रारींची सोडवणूक करण्यासाठी कामकाजाच्या पंधरा (१५) दिवसांच्या आत संबंधित विभाग/कक्षाने उपाययोजना करणे आवश्यक आहे.
- डी) संबंधित अधिकारी तक्रारीवर आवश्यक कार्यवाही करील आणि अशी तक्रार पोर्टलवर अद्ययावत करील आणि/किंवा बंद करील.
- इ) वितरण परवानाधारक तक्रारी नोंद झाल्याच्या दिनांकापासून व्यतीत झालेल्या कालावधीवर अवलंबून निवारण न झालेल्या/पूर्ण न झालेल्या तक्रारींसाठी स्वतःचा वाढीव मुदत निर्देशांक तयार करील.
- एफ) प्रत्येक वितरण परवानाधारक प्राप्त झालेल्या तक्रारींच्या संख्येवर अवलंबून त्याच्या क्षेत्र/जिल्हा/परिमंडलामध्ये तक्रारी सोडविण्यासाठी विशेषत्वाने एक अधिकारी नियुक्त करील, जो त्या क्षेत्रातील मुख्य अभियंता/परिमंडलाच्या मुख्य अधिकाऱ्याला थेट माहिती देईल.
- जी) पोर्टलमध्ये सूचना विण्डोसह फिडबॅक मेकॅनिझम देखील असेल, ज्यामध्ये ग्राहक त्यांना देण्यात आलेल्या सेवेच्या आधारावर त्यांच्या अभिप्रायांची नोंद करतील.

एच) वितरण परवानाधारक, ग्राहकांकडून प्राप्त झालेल्या अभिप्रायांच्या सारांशासह तक्रारींच्या सद्यस्थितीची माहिती, संबंधित विद्युत लोकपालाकडे तीन महिन्यांनी अद्ययावत करील.

परंतु असे की, सदर माहिती सहज वाचण्याजोग्या नमुन्यात संकेत-स्थळावर देखील प्रदर्शित करण्यात येईल.

३.१२ विद्युत लोकपाल, वितरण परवानाधारकाने सादर केलेल्या तिमाही अद्ययावत माहितीचे घटनोत्तर विश्लेषण करील आणि वितरण परवानाधारकाला उचित निर्देश देतील.

३.१३ तक्रारदाराच्या संमतीविना किंवा समाधानाविना वेबवर आधारित पोर्टलवर तक्रार बंद करण्यात आली तर किंवा तक्रार नोंद झाल्याच्या दिनांकापासून कामकाजाच्या तीन (३) दिवसांनंतर (वीज पुरवठा न देणे, जोडणी, पुनर्जोडणी, किंवा पुरवठा खंडीत करण्यासंबंधीच्या तक्रारींसाठी) आणि कामकाजाच्या पंधरा (१५) दिवसांनंतर (अन्य सर्व तक्रारींसाठी), यापैकी जे लवकर असेल, तक्रारदार विनियम ४ नुसार गठीत केलेल्या मंचाकडे संपर्क साधू शकेल.

परंतु असे की, ग्राहक, वेब पोर्टलवर जरी तक्रार नोंद करण्यात आलेली नसली तरी, विनियम ४ नुसार गठीत केलेल्या मंचाकडे थेट संपर्क साधू शकेल.

प्रकरण २

ग्राहकांची गाऱ्हाणी निवारण्यासाठी मंच

४. ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंचाची स्थापना

४.१ वितरण परवानाधारकाने स्थापन केलेला प्रत्येक मंच तीन सदस्यांचा असेल आणि हे सदस्य खालील निकषांची पूर्तता करणारे असतील-

(ए) या मंचाचा अध्यक्ष हा सेवानिवृत्त ज्येष्ठ न्यायिक अधिकारी; किंवा सेवानिवृत्त शासकीय अधिकारी जो जिल्हाधिकारी पदापेक्षा खालील दर्जाचा नसेल; किंवा एखाद्या नामांकित अभियांत्रिकी महाविद्यालयाचा सेवानिवृत्त प्राचार्य; किंवा एखाद्या नामांकित संस्थेतील विद्युत अभियांत्रिकी विभागाचा सेवानिवृत्त प्राध्यापक असेल; किंवा शासनाचा सेवानिवृत्त ज्येष्ठ विद्युत अभियंता; किंवा वितरण परवानाधारक कंपनीतील अधीक्षक अभियंता किंवा समकक्ष अधिकार्यापेक्षा खालील दर्जाचा नसणारा निवृत्त अभियंता असेल, आणि त्याच्याकडे विद्युत क्षेत्राचे पुरेसे ज्ञान असलेला किमान पंचवीस (२५) वर्षांचा अनुभव असेल.

परंतु असे की, अध्यक्षांना महाराष्ट्र राज्याच्या स्थानिक भाषेचे कामापुरते ज्ञान असेल.

परंतु आणखी असे की, इच्छुक व्यक्तिकडून अर्ज मागविण्यात आल्यानंतर आणि उमेदवारांच्या संक्षिप्त यादीमधून निवड करून आयोगाकडून अध्यक्षांची नियुक्ती करण्यात येईल.

परंतु असेही की, आयोग अशा अर्जदारांच्या सचोटी आणि पूर्वपिठीकेची पडताळणी करील.

(बी) एक तांत्रिक सदस्य कोणत्याही वितरण परवानाधारकाच्या कार्यकारी अभियंता किंवा समकक्ष दर्जाच्या व्यक्तीपेक्षा खालील दर्जाचा नसेल आणि त्यास किमान पंधरा (१५) वर्षांचा अनुभव असेल.

परंतु असे की, वितरण परवानाधारक, त्याला/तिला विजेचे वितरण व पुरवठ्या संबंधीचे ज्ञान व अनुभव असेल आणि उच्च सचोटी आणि नैतिक पूर्वपिठिका असेल, याची खात्री करील.

सी) आयोगाकडून एक स्वतंत्र सदस्य नियुक्त करण्यात येईल, ज्यास ग्राहकांच्या तक्रारींच्या संबंधातील प्रकरणांमध्ये काम करण्याचा किमान दहा (१०) वर्षांचा अनुभव असेल.

परंतु असे की, असा सदस्य, मंचाचा सदस्य म्हणून नियुक्त होण्यापूर्वी किमान तीन (३) वर्षे संबंधित वितरण परवानाधारकाच्या किंवा त्याच्या एजन्सीच्या सेवेत किंवा वीज ग्राहकांना सल्लागार सेवा पुरविणाऱ्या सेवांमध्ये कोणत्याही अधिकारात काम करित नसेल.

परंतु आणखी असे की, आयोग इच्छुक व्यक्तिकडून अर्ज मागविल आणि उमेदवारांच्या संक्षिप्त यादीमधून निवड करील.

परंतु असेही की, नोंदणीकृत स्वयंसेवी ग्राहक संरक्षण संघटना किंवा औद्योगिक असोसिएशनच्या प्रतिनिधींना प्राधान्य देण्यात येईल.

परंतु असेही की, त्याच क्षेत्रात राहणाऱ्या व्यक्तिला प्राधान्य देण्यात येईल.

परंतु असेही की, आयोग अशा अर्जदारांच्या सचोटी आणि पूर्वपिठिकेची पडताळणी करील.

४.२ जर वितरण परवानाधारकाची महाराष्ट्र राज्यातील त्याच्या वीज पुरवठा क्षेत्रातील ग्राहकांची संख्या एक लाख पन्नास हजारहून (१,५०,०००) कमी असेल तर मंच हा एक

सदस्याचा असेल व हा सदस्य वरील विनियम ४.१ च्या उप-खंड (ए) मधील पात्रता निकषांची पूर्तता करणारा असेल;

- ४.३ जेव्हा अध्यक्ष गैरहजर असतात किंवा अध्यक्षांचे पद रिक्त असते तेव्हा स्वतंत्र सदस्य, जो वरील विनियम ४.१ च्या उप-खंड (सी) च्या पात्रता निकषांची पूर्तता करील, अध्यक्ष म्हणून काम पाहील.
- ४.४ वितरण परवानाधारक मंचाच्या सदस्यांचे पद तीन (३) महिन्यांपेक्षा जास्त कालावधीसाठी रिक्त राहणार नाही याची खात्री करील.

परंतु असे की, अध्यक्ष किंवा सदस्यांच्या सेवानिवृत्तीच्या किंवा मुदत समाप्तीच्या तीन महिन्यांच्या आत सदस्यांच्या नियुक्तीच्या किंवा नामनिर्देशनाच्या प्रक्रियेस प्रारंभ होईल.

परंतु आणखी असे की, रिक्त पदाच्या कालावधी दरम्यान मंचाची गणपूर्ती अपुरी असेल तर वितरण परवानाधारक बैठकीच्या गणपूर्तीसाठी नजिकच्या मंचाच्या सदस्यांकडे अतिरिक्त पदभार देईल.

परंतु असेही की, वितरण परवानाधारक अध्यक्ष किंवा स्वतंत्र सदस्याचा कालावधी समाप्त होण्यापूर्वी किमान तीन महिने आधी आयोगाला कळविल.

- ४.५ मंचाचा प्रत्येक सदस्य हा तीन (३) वर्षांच्या निश्चित मुदतीसाठी पद धारण करील. परंतु असे की, सदस्याची मुदत विनियम ४.१(बी) मध्ये उल्लेख केल्यानुसार वितरण परवानाधारकाकडून एकदा वाढविण्यात येईल किंवा विनियम ४.१(ए) किंवा (सी) मध्ये उल्लेख केलेल्या सदस्याच्या बाबतीत आयोगाकडून दोन वर्षांपेक्षा जास्त नसणा-या पुढील कालावधीसाठी, एकूण पासष्ट (६५) वर्षांच्या वयोमर्यादेच्या अधीन राहून, वाढविण्यात येईल.

परंतु असे की, मंचाचा तांत्रिक सदस्य, जो वितरण परवानाधारकाच्या सेवेत असेल तर, तो बदली झाल्यावर मंचाचा सदस्य राहणार नाही व वितरण परवानाधारक दुस-या अधिकाऱ्यास, जो वरील विनियम ४.१ मधील उप-खंड (बी) मधील पात्रता निकषांची पूर्तता करणारा असेल, मंचाचा तांत्रिक सदस्य म्हणून पदनिर्देशीत करील.

परंतु आणखी असे की, आयोगाशी सल्लामसलत केल्यावरच केवळ वितरण परवानाधारकाकडून सदस्यांच्या पदावधीत वाढ करण्यात येईल.

परंतु आणखी असेही की ६५ वर्षांची वयोमर्यादा विद्यमान नियुक्त्यांसाठी देखील त्यांच्या निश्चित मुदतीच्या किंवा वाढीव मुदतीच्या अखेरीस, लागू असल्याप्रमाणे, लागू राहील.

- ४.६ जी व्यक्ती खालील कारणांमुळे अपात्र ठरली आहे अशा कोणत्याही व्यक्तीची मंचावर अध्यक्ष किंवा सदस्य म्हणून नेमणूक केली जाणार नाही आणि किंवा त्या व्यक्तीला अध्यक्ष किंवा सदस्य म्हणून कार्यरत राहण्याचा हक्क राहणार नाही जर तो-
- (ए) नादार घोषित केला गेला असेल;
 - (बी) विद्युत लोकपालाच्या मते ज्यात नैतिक अधःपतन अंतर्भूत आहे अशा अपराधाबद्दल त्याला दोषी ठरविण्यात आले असेल;
 - (सी) शारिरिक किंवा मानसिकदृष्ट्या अध्यक्ष किंवा सदस्य म्हणून कामे करण्यास तो असमर्थ झाला असेल;
 - (डी) अध्यक्ष किंवा सदस्य म्हणून काम करण्यास बाधक ठरतील असे आर्थिक अथवा इतर हितसंबंध त्याने निर्माण केले असतील;
 - (इ) त्याने/तिने पदाचा अशा प्रकारे दुरुपयोग केला असेल की ज्यामुळे त्याला पदावर राहू देणे जन-हितास बाधक ठरणारे असेल;
 - (एफ) त्याच्यावर गैर-वर्तणुकीचा आरोप सिध्द झाला असेल; किंवा
 - (जी) त्याला नेमून दिलेल्या कार्यात अयशस्वी झाल्याचे किंवा त्याच्या मर्यादांचे उल्लंघन केल्याचे आढळून आल्यास.
- ४.७ विद्यमान अध्यक्ष किंवा स्वतंत्र स्वदस्य किंवा तांत्रिक सदस्याच्या हातून वरीलपैकी कोणतीही गोष्ट घडल्यास अथवा उघडकीला आल्यास अशा अपात्रतेमुळे त्याला/तिला ताबडतोब काढून टाकण्यात येईल;
- परंतु असे की, आयोगाने निर्देशीत केलेल्या अशा कार्यपद्धतीस अनुसरून विद्युत लोकपाल जोपर्यंत स्वतंत्र चौकशी करून अशा अध्यक्ष किंवा स्वतंत्र सदस्यास अशा कारणावरून किंवा कारणांवरून काढून टाकण्यात यावे यासंबंधी तो/ती आयोगाला कळवित नाही तोपर्यंत वरील विनियम ४.६ मध्ये नमूद केलेल्या कोणत्याही कारणास्तव अध्यक्ष किंवा स्वतंत्र सदस्याला आयोगाकडून त्याच्या/तिच्या पदावरून काढण्यात येणार नाही.
- परंतु आणखी असे की, विनियम ४.६ च्या तरतुदी तांत्रिक सदस्याला, ज्याचे नियमन वितरण परवानाधारकाच्या सेवा नियम/विनियमांनी करण्यात येते, लागू राहणार नाहीत.
- ४.८ जर तक्रारदाराने महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्रिडशी परस्पर समन्वयित छपरावरील नूतनशील उर्जा निर्मिती यंत्रणा) विनियम, २०१९ च्या विनियम ५.२ च्या अंमलबजावणी संबंधात दाखल केलेल्या कोणत्याही ग्राह्याच्या बाबतीत, संबंधित मंच

महाराष्ट्र उर्जा विकास अभिकरणाच्या (महाउर्जा) पॅनलवर असलेल्या कोणत्याही स्वतंत्र सल्लागाराकडून तांत्रिक बाबींवर सहाय्य घेईल.

परंतु असे की, मंच, विद्युत लोकपालांशी सल्लामसलत करुन, विशिष्ट तांत्रिक बाबींवर विशिष्ट कालावधीसाठी केंद्र किंवा राज्य शासनाच्या पॅनलवर असलेल्या कोणत्याही स्वतंत्र सल्लागाराकडून सहाय्य घेऊ शकेल.

४.९ अध्यक्ष आणि सदस्यांना द्यावयाचा बैठक भत्ता, मानधन आणि/किंवा इतर भत्ते (एकत्रितरित्या “पारिश्रमिक”) आयोगाकडून ठरविण्यात आल्याप्रमाणे राहतील.

परंतु असे की, सदस्यांची नेमणूक झाल्यानंतर त्यांचे पारिश्रमिक आणि सदस्यांच्या पदाच्या अटींमध्ये त्यांचे नुकसान होईल अशा रितीने बदल/फरक करण्यात येणार नाही.

परंतु आणखी असे की, मंचाचा तांत्रिक सदस्य हा जर वितरण परवानाधारकाच्या सेवेत असेल तर त्याच्या सेवेच्या अटी व शर्तीचे नियमन अशा वितरण परवानाधारकाच्या सेवेच्या अटी व शर्तीनुसार होईल.

४.१० मंचाचे कामकाज कार्यक्षमतेने चालावे यासाठी, मंचाच्या सदस्यांना कार्यालयासाठी हवी असलेली जागा, सचिवालयीन मदत आणि इतर सुविधांसह मंचाने कळविल्याप्रमाणे कर्मचारी-संख्या, स्वरूप व वर्गवारीनुसार- वितरण परवानाधारक मंचाला पुरवेल.

परंतु आणखी असे की, मंच जरी वितरण परवानाधारकाच्या जागेत स्थित असला तरी, मंचाच्या कार्यालयीन कामकाजाच्या तासांदरम्यान मंचाच्या कार्यालयात विनाव्यत्यय प्रवेश देण्यात येईल.

परंतु आणखी असे की, विद्युत लोकपाल, डिजिटायझेशन, ई-सुनावणी इ. मुळे बदललेली परिस्थिती विचारात घेऊन, या विनियमांच्या अधिसूचनेच्या तीन (३) महिन्यांच्या आत मंचाच्या कर्मचाऱ्यांच्या संख्येत सुसुत्रता आणण्यासाठी उपाय सुचविले,

४.११ मंचाला त्याची कार्ये पार पाडण्यासाठी त्याला मदत करण्यासाठी आवश्यक असलेल्या कर्मचा-यांना द्यावे लागणारे वेतन व भत्ते व त्यांच्या सेवेच्या इतर अटी व शर्ती, वितरण परवानाधारकाकडून ठरविण्यात आल्याप्रमाणे राहतील.

परंतु असे की, वितरण परवानाधारक उचित वार्षिक अंदाजपत्रक आणि प्रत्येक आर्थिक वर्षासाठी आवश्यक असलेला तिमाही निधी पुरवून मंच आर्थिकदृष्ट्या स्वतंत्र असण्याची खात्री करील आणि ज्याचे व्यवस्थापन मंचाकडून, उचित खर्चासाठी वितरण परवानाधारकाकडे निधीसाठी विनंती न करता आणि वितरण परवानाधारकाची मान्यता घेण्याची आवश्यकता न लागता, उपलब्ध निधीचा वापर करुन, करण्यात येईल.

५. गणपूर्ती व इतर बाबी

५.१ मंचाच्या कार्यालयाची जागा व कार्यालयीन वेळ वितरण परवानाधारक ठरवेल त्याप्रमाणे राहिल, ज्यामुळे ग्राहकांना संपर्क ठेवणे सोयीचे होईल.

परंतु असे की, मंचाकडून जेव्हा वेगवेगळ्या ठिकाणी सुनावण्या घेण्यात येतात तेव्हा मंच स्थानिक कार्यालयीन वेळेनुसार सुनावणी निश्चित करील आणि त्याला पुरेशी प्रसिध्दी देण्याची व्यवस्था करील.

५.२ मंच, गाऱ्हाणे दाखल झाल्यापासून १५ दिवसांच्या आत (पुरवठा न करणे, जोडणी, पुनर्जोडणी किंवा पुरवठा खंडीत करणे यांच्याशी संबंधित गाऱ्हाणे) आणि ६० दिवसांच्या आत (सर्व अन्य गाऱ्हाण्यांसाठी), उचित आदेश पारित करील.

परंतु असे की, मंचाने, सदर १५ दिवसांचा कार्यालयीन कामकाजाचा कालावधी किंवा ६० दिवसांचा कालावधी पूर्ण झाल्यानंतर, जसे असेल तसे, आदेश पारित केला तर, मंच सदर गाऱ्हाणे निकालात काढण्याच्या वेळी त्यासाठीच्या कारणांची लेखी नोंद करील आणि विद्युत लोकपालांना कळविल.

परंतु आणखी असे की, सदर १५ दिवसांचा कार्यालयीन कामकाजाचा कालावधी किंवा ६० दिवसांचा कालावधी पूर्ण झाल्यानंतर मंचाने आदेश पारित केलेली सर्व प्रकरणे विनियम २६.२ अंतर्गत आयोगाला सादर करावयाच्या तिमाही अहवालात नमूद करण्यात येतील.

५.३ गाऱ्हाण्यांचे निवारण त्वरेने करणे शक्य व्हावे याकरिता, मंच त्याच्या कार्यक्षेत्रात त्यास आवश्यक आणि योग्य वाटेल अशा ठिकाणी देखील बैठका घेईल.

परंतु असे की, मंचाच्या कार्यक्षेत्रात एकापेक्षा जास्त वितरण परिमंडल असतील आणि प्रलंबित गाऱ्हाणी असतील तर मंच प्रत्येक वितरण परिमंडलात आळीपाळीच्या तत्त्वावर (रोटेशनल बेसिस) किमान एक (१) बैठक घेईल.

५.४ मंचाला शक्य होईल तितक्या त्वरेने चौकशी पूर्ण करून विनियम ५.२ मध्ये विनिर्दिष्ट केलेल्या कमाल कालावधीत उचित आदेश पारित करणे शक्य व्हावे म्हणून, मंच एका महिन्यात आवश्यक तितक्या बैठका घेईल.

परंतु असे की, मंच, प्रलंबित प्रकरणे नसल्यास, प्रत्येक महिन्यात किमान एक बैठक घेईल.

परंतु आणखी असे की, विशिष्ट जिल्ह्यात अधिक प्रलंबित गाऱ्हाणी असतील तर मंच अशा जिल्हा मुख्यालयामध्ये आळीपाळीच्या तत्त्वावर (रोटेशनल बेसिस) बैठका घेऊ शकेल.

परंतु आणखी असे की, कोणत्याही मंचाच्या कार्यक्षेत्रामधील एकापेक्षा अधिक जिल्हा मुख्यालयात विनियम ६.१ मध्ये निश्चित केलेली प्राधान्यतेची प्रकरणे असल्यास, मंच, विनियम ५.२ मध्ये विनिर्दिष्ट केलेल्या कालमर्यादेमध्ये अशी प्राधान्यतेची प्रकरणे निकालात काढण्यासाठी, सर्व जिल्हा मुख्यालयांकरिता सोयीचे ठरेल अशा ठिकाणी प्रकरणांची सुनावणी घेईल.

५.५ जेथे एक सदस्यीय मंच असतात त्यांचा अपवाद वगळता मंचाची गणपूर्ती दोन सदस्यांची असेल.

५.६ गणपूर्ती होत नसल्यास, मंचाची बैठक दुसऱ्या कामाच्या दिवसापर्यंत तहकूब करण्यात येईल.

परंतु असे की, तहकूब करण्यात आलेल्या बैठकीमध्ये देखील गणपूर्ती झाली नाही तर उपस्थित सदस्य हीच गणपूर्ती राहिल.

५.७ विनियम ८ अंतर्गत केलेली कार्यवाही पूर्ण झाल्यानंतर, मंच, एक सदस्यीय मंचाचा अपवाद वगळता, आपल्या सदस्यांच्या बहुमताने निर्णय घेईल आणि समान मते पडल्यास, अध्यक्ष दुसरे आणि निर्णायक मत देतील.

परंतु असे की, अध्यक्ष गैरहजर असतात किंवा अध्यक्षांचे पद रिक्त असते तेव्हा विनियम ४.३ अंतर्गत प्रभारी अध्यक्ष दुसरे आणि निर्णायक मत देतील.

५.८ अध्यक्षांना मंचाचे अधीक्षण आणि नियंत्रण करण्याचे सामान्य अधिकार असतील.

५.९ मंचाच्या गठनामध्ये काही त्रुटी असल्याच्या केवळ कारणामुळे किंवा सदस्यांची पदे रिक्त असल्याच्या कारणामुळे मंचाची कृती किंवा कार्यवाही अवैध मानली जाणार नाही.

५.१० मंच, गाऱ्हाण्यांचे कार्यक्षम आणि परिणामकारक निवारण वेळेत आणि त्वरेने होण्यासाठी, आयोगाने वेळोवेळी दिलेल्या सामान्य निर्देशांची पूर्तता करील.

५.११ वितरण परवानाधारक ग्राहकांना केलेल्या वीज पुरवठ्यासाठीच्या देयकांवर आणि वितरण परवानाधारकाच्या संकेत-स्थळावर मंचाच्या अस्तित्वासंबंधात प्रसिध्दी देईल, आणि असे करताना आयोगाने वेळोवेळी निर्गमित केलेल्या निर्देशांचे मार्गदर्शन घेईल.

- ५.१२ इंटरनेटसह संसूचनाच्या विविध माध्यमांद्वारे नियत कालांतराने जनतेला स्वतःहून जास्तीत जास्त माहिती पुरविण्यासाठी येथे नमूद करण्यात आलेल्या आवश्यकतांनुसार उपाय योजण्यास वितरण परवानाधारक प्रयत्नशील राहील, जेणेकरून माहिती व्यापक स्वरूपात आणि जनतेला सहज प्राप्त होऊ शकेल अशा नमुन्यातून व अशा पद्धतीत प्रसारित करण्यात येईल.
- ५.१३ वितरण परवानाधारकाच्या सर्व रोख संकलन केंद्र आणि कार्यालयात, ज्यांचा ग्राहकांशी संपर्क आहे, तेथे मंचाचा पत्ता, ई-मेल आणि दूरध्वनी क्रमांक दर्शविण्यात येतील आणि ग्राहकांच्या वीज देयकांवर आणि वितरण परवानाधारकाच्या संकेत-स्थळावर प्रसिध्दीसह यांची उचित प्रसिध्दी देखील करण्यात येईल.

६. गाऱ्हाण्यांची प्राथमिकता

- ६.१ शक्य आणि व्यवहार्य असेल तेथवर, खालील प्राधान्य क्रमाने गा-हाण्यांच्या निवारणासाठी प्राधान्य देण्यात येईलः
- ए) वीज पुरवठा न करणे,
 - बी) पुरवठा खंडीत करणे
 - सी) नवीन जोडणी
 - डी) मीटरशी संबंधित बाबी
 - इ) देयकाशी संबंधित बाबी
 - एफ) अन्य बाबी.

परंतु असे की, या विनियमांमध्ये विनिर्दिष्ट केलेल्या कालमर्यादेत सर्व तक्रारी निकालात काढण्यात येतील.

७. गाऱ्हाणे सादर करण्याची आणि स्वीकारण्याची पद्धती

- ७.१ तक्रारदार, थेट किंवा त्याच्या उचित प्राधिकृत प्रतिनिधीच्या माध्यमातून, त्याचे/तिचे गाऱ्हाणे वेब पोर्टलवर किंवा ज्या मंचाच्या कार्यक्षेत्रात त्याची/तिची जोडणी अस्तित्वात आहे किंवा जोडणीसाठी अर्ज केला आहे त्या उचित मंचाकडे, अर्ज करील.
- ७.२ वितरण परवानाधारकाने आधीच स्थापित केलेल्या नजिकच्या तक्रार प्राप्तीच्या केंद्रावर देखील तक्रारदार त्याचे/तिचे गाऱ्हाणे सादर करील.
- ७.३ प्रत्येक वितरण परवानाधारक, या विनियमांच्या अधिसूचनेच्या सहा (६) महिन्यांच्या आत, विद्युत लोकपालांशी आणि आयोगाने स्थापित केलेल्या ग्राहक अडव्होकेसी सेलशी

(आधार कक्ष) सल्लामसलत करुन, तक्रार दाखल करण्यासाठी वेबवर आधारित पोर्टल तयार करील.

७.४ गाऱ्हाणे व्यक्तिशः किंवा पोस्टाने, ई-मेल किंवा फॅक्सद्वारे किंवा वेब पोर्टलच्या माध्यमाद्वारे सादर करता येईल.

७.५ सर्व तक्रार-प्राप्ती केंद्रे मंचाच्या अधिकार क्षेत्रात येणाऱ्या तक्रारदारांकडून तक्रारी स्वीकारतील.

परंतु असे की, अन्य पुष्टयर्थ दस्तावेजांसह प्राप्त झालेल्या तक्रारी पुढील तीन (३) कामकाजाच्या दिवसांत संबंधित मंचाकडे पाठविण्यात येतील.

७.६ अन्य पुष्टयर्थ दस्तावेजांसह वेब पोर्टलच्या माध्यमातून सादर केलेली तक्रार संबंधित मंचाकडे आपोआप पाठविण्यात येईल आणि संबंधित मंचाशी संपर्काचा तपशील तक्रारदाराला तक्रारीच्या प्राप्तीच्या पोचपावतीसह कळविण्यात येईल, या स्वयंनिर्मित पोचपावतीवर अनुक्रमांक आणि गाऱ्हाणे सादर करण्याच्या वेळेचा दिनांक असेल.

७.७ तक्रारदाराला तक्रार प्राप्ती केंद्राकडून अनुक्रमांक आणि दिनांक असलेली तक्रारीची पोचपावती देण्यात येईल.

परंतु असे की, गाऱ्हाणे व्यक्तिशः सादर करण्यात आल्यास, ताबडतोब पोचपावती देण्यात येईल.

परंतु आणखी असे की, पोस्ट किंवा ई-मेल द्वारा प्राप्त झालेल्या तक्रारीच्या बाबतीत उशीरात उशीरा पुढील कामाच्या दिवसात पोचपावती पाठविण्यात येईल.

परंतु असेही की, जेथे ई-मेलद्वारे मंचाकडे गाऱ्हाणे सादर करण्यात येते, तेव्हा गाऱ्हाणे प्राप्त झाल्याची पोचपावती शक्य तितक्या त्वरेने परंतु कामाच्या दोन (२) दिवसांच्या नंतर नव्हे, उलट ई-मेलद्वारे पाठविण्यात येईल.

परंतु असेही की, तक्रार प्राप्ती केंद्राकडून पोचपावती देण्यात येत असेल तर, संबंधित मंचाचा संपर्क तपशील देखील पोचपावतीसह देण्यात येईल.

७.८ कारवाईचे कारण उद्भवलेल्या दिनांकापासून दोन (२) वर्षांच्या आत तक्रार दाखल केली नसेल तर मंच गाऱ्हाणे स्वीकारणार नाही.

७.९ मंच खालील स्थितीत कोणत्याही टप्प्यावर गाऱ्हाणे नाकारेलः

ए) समान प्रकरण आणि समान तक्रारदार व परवानाधारक यांच्यामध्ये कोणतेही न्यायालय, न्यायाधिकरण, लवाद किंवा अन्य कोणत्याही प्राधिकरणाकडे कार्यवाही

प्रलंबित असेल, किंवा हुकूमनामा किंवा निकाल किंवा अंतिम आदेश आधीच अन्य अशा न्यायालय, न्यायाधिकरण, लवाद किंवा प्राधिकरणाकडून पारित करण्यात आलेला आहे;

बी) अधिनियमाच्या कलम १२६, १२७, १३५ ते १३९, १५२ आणि १६१ खाली येणारी प्रकरणे;

सी) कारवाईचे कारण उद्भवण्याच्या दिनांकापासून दोन (२) वर्षांच्या नंतर तक्रार दाखल करण्यात आली असेल तर; आणि

डी) देयकाच्या रकमेबाबत वाद नसतो तेथे थकबाकीच्या वसुली प्रकरणी ; आणि

इ) खालील गाऱ्यांच्या बाबतीत:

एक. क्षुल्लक, उपद्रवकारक, दुष्ट हेतूचे,

दोन. पुरेसे कारण नसलेले किंवा

तीन. जेव्हा तक्रारदाराला किंवा ग्राहकाला सकृतदर्शनी कोणतीही हानि किंवा नुकसान किंवा गैरसोय झालेली नसेल, ज्यांचे प्रतिनिधीत्व एखाद्या संघटनेद्वारा किंवा ग्राहकांच्या गटामार्फत करण्यात येत असेल.

परंतु असे की, तक्रारदाराला त्याची बाजू मांडण्याची संधी दिल्याशिवाय कोणतेही गाऱ्याणे नाकारण्यात येणार नाही.

७.१० या विनियमांच्या **अनुसूची ए** मध्ये विनिर्दिष्ट केलेल्या नमुन्यानुसार गाऱ्याणे दाखल करण्यात येईल.

परंतु असे की, मंच सादर करण्यात आलेल्या कोणत्याही गाऱ्याण्याची दखल त्या प्रकरणाच्या गुणवत्तेच्या आधारावर घेईल आणि गाऱ्याणे विनिर्दिष्ट नमुन्यात सादर करण्यात आले नाही या एकमेव कारणास्तव ते नाकारण्यात येणार नाही.

परंतु आणखी असे की, वितरण परवानाधारक त्याच्या संकेत-स्थळावर या विनियमांच्या **अनुसूची ए** मध्ये दिलेला नमुना 'वर्ड' मध्ये प्रदर्शित करील जेणेकरून ग्राहकांना, त्यांच्या पर्यायानुसार, इलेक्ट्रॉनिक स्वरूपात गाऱ्याणे सादर करता येईल.

परंतु असेही की, इलेक्ट्रॉनिक नमुन्यात सादर करण्यात आलेल्या अशा गाऱ्याण्यांची सहपत्रे स्कॅन केलेल्या नमुन्यात सादर करण्यात येतील.

परंतु असेही की इलेक्ट्रॉनिक नमुन्यात सादर केलेले गाऱ्याणे आयोगाकडून वेळोवेळी निर्धारित करण्यात येईल अशा नियम आणि कार्यपद्धतीनुसार असेल.

८. गाऱ्हाणे निवारणासाठी कार्यपध्दती

- ८.१ मंच, गाऱ्हाणे प्राप्त झाल्यापासून कामाच्या तीन (३) दिवसांत, त्याच्या निवारणासाठी किंवा गाऱ्हाण्याला उत्तर देण्यासाठी, तक्रारीची प्रत वितरण परवानाधारकाच्या पदनिर्देशित नोडल अधिकाऱ्याकडे पाठविल.
- ८.२ नोडल अधिकारी मंच आणि/किंवा विद्युत लोकपाल यांच्यासमोर असलेल्या गाऱ्हाण्यांच्या संदर्भात, जसे असेल तसे, उत्तर दाखल करणे, म्हणणे मांडणे, गाऱ्हाण्यावर प्रश्न-निहाय अभिप्राय देणे, पूर्ततेसंबंधात सद्यस्थिती/अहवाल इ. सादर करणे, इ. साठी समन्वयक म्हणून काम करील.
- ८.३ नोडल अधिकारी, मंचाकडून तक्रारीची प्रत प्राप्त झाल्यापासून कामाच्या पाच (५) दिवसांच्या आत (वीज पुरवठा न देणे, जोडणी, पुनर्जोडणी किंवा पुरवठा खंडीत करण्यासाठी) किंवा कामाच्या पंधरा (१५) दिवसांच्या आत (सर्व अन्य गाऱ्हाण्यांसाठी) किंवा त्यास निर्देश करण्यात आल्यानुसार अन्य वेळेत मंचाला, परिच्छेद-निहाय अभिप्राय सादर करील, तसे न झाल्यास मंच उपलब्ध असलेल्या अभिलेख्यांच्या आधारावर कार्यवाही सुरु करील.
- परंतु असे की, मंच, परवानाधारकाला उत्तर सादर करण्यासाठी प्रकरण-निहाय तत्त्वावर कमाल सात (७) दिवस वाढवून देईल, यास पुरवठा न करणे, जोडणी देणे, पुनर्जोडणी किंवा पुरवठा खंडीत करणे यांच्याशी संबंधित तक्रारींचा अपवाद राहिल, ज्यामध्ये म्हणणे सादर करण्यासाठी मुदतवाढ देण्यात येणार नाही.
- ८.४ या विनियमांच्या विनियम ३.५ नुसार, वितरण परवानाधारकाने प्रसिध्द केलेल्या अंतर्गत कार्यपध्दतीमध्ये म्हणणे सादर करण्याची वर विनिर्दिष्ट केलेली कालमर्यादा विशेषत्वाने विहित करण्यात येईल.
- ८.५ नोडल अधिकारी जर वारंवार विहित कालमर्यादेत म्हणणे सादर करण्यात अपयशी ठरला तर, मंचाचे अध्यक्ष उचित प्रशासकीय कार्यवाही सुरु करण्यासाठी असे अपयश नोडल अधिकाऱ्याच्या संबंधित अहवाल अधिकाऱ्याच्या निदर्शनास आणून देतील.
- ८.६ मंच, गाऱ्हाण्याच्या तपासणीच्या आणि ते निकालात काढण्याच्या संबंधात प्रतिवादी पक्षकार किंवा तक्रारदारांकडून कोणतेही अभिलेखे मागवू शकेल आणि दोन्ही पक्षकारांना मंच मागविल ती माहिती, दस्तावेज किंवा अभिलेखे देणे बंधनकारक राहिल.
- परंतु असे की, पक्षकार अशी माहिती, दस्तावेज, अभिलेखे देण्यात अयशस्वी झाले आणि मंचाचे समाधान झाले की, पक्षकार जाणीवपूर्वक अभिलेखे राखून ठेवत आहे, तर प्रतिकूल अनुमान काढण्यात येईल.
- ८.७ मंच, गाऱ्हाण्याच्या त्वरित निवारणासाठी आवश्यक असल्यानुसार, वितरण परवानाधारकाला गाऱ्हाण्यांच्या संबंधात तपासणी करण्यासाठी किंवा त्रयस्थ पक्षकाराला अशी तपासणी करण्याकरिता नेमण्यासाठी निर्देश देईल.

८.८ मंच त्वरित आणि तक्रारदाराच्या विनंतीवरून त्रयस्थ पक्षकाराची (परवानाधारक सोडून अन्य) तपासणी करण्याकरिता आणि स्वतंत्र अहवाल प्राप्त करण्याकरिता नेमणूक करील.

परंतु असे की, मंच अशा त्रयस्थ पक्षकाराच्या तपासणीच्या आवश्यकतेची कारणे नोंदविल, ज्याचा अवलंब सामान्यतः आणि प्रकरणाची विशेष स्थिती विचारात घेऊन आणि क्वचितच करण्यात यावयास हवा.

परंतु आणखी असे की, अशा त्रयस्थ पक्षकाराच्या तपासणीचा खर्च, तक्रारदाराच्या विनंतीवरून केलेल्या तपासणीच्या खर्चाचा अपवाद वगळता, परवानाधारकाकडून करण्यात येईल, आणि अशा खर्चाला, वाजवी आणि न्याय्य मर्यादेत, आयोगाच्या संबंधित विनियमांनुसार वीज दर निश्चितीकरणामध्ये खर्च म्हणून लावण्यास परवानगी देण्यात येईल.

परंतु आणखी असे की, तक्रारदाराच्या विनंतीवरून तपासणी करण्यात आल्यास, तक्रारदाराकडून खर्चाचा भरणा आगाऊ करण्यात येईल, ज्याचा परतावा, वितरण परवानाधारकाकडून, गाऱ्हाण्यात तथ्य आढळल्यास किंवा न आढळल्यास, करण्यात येईल किंवा करण्यात येणार नाही.

८.९ मंच वितरण परवानाधारक आणि तक्रारदाराला गाऱ्हाण्याच्या सुनावणीची तारीख लेखी कळविल.

परंतु असे की, सुनावणी व्हिडिओ कॉन्फरन्सिंग किंवा तत्सम व्यवस्थेद्वारे देखील, उचित असल्याप्रमाणे घेता येईल, परंतु अशी सुविधा तक्रारदाराकडे असणे आवश्यक आहे.

८.१० तक्रारदार, वितरण परवानाधारक किंवा अन्य कोणतीही व्यक्ती मंचासमोर असलेल्या कोणत्याही कार्यवाहीत पक्षकार असेल तर ती मंचापुढे व्यक्तिशः उपस्थित राहिल किंवा अधिवक्ता (अधिवक्ता अधिनियम, १९६१ मधील अर्थानुसार) वगळून कोणत्याही प्रतिनिधीस, मंचासमोर त्याचे प्रकरण मांडण्यासाठी किंवा या प्रयोजनासाठी लागणारे कोणतेही किंवा इतर सर्व कामे करण्यासाठी, अशा प्रतिनिधीच्या नावे पक्षकाराने यथायोग्य प्राधिकृत केलेले प्राधिकारपत्र देण्याच्या अधीन राहून, प्राधिकृत करील आणि तो खालील अटींच्या अधीन राहिल -

ए तो प्रत्येक प्रकरण-निहाय बाजू मांडेल.

बी. त्याचे तक्रारदाराशी पूर्वीपासून अस्तित्वात असलेले संबंध (जसे की, नातेवाईक, शेजारी, व्यवसाय सहयोगी किंवा वैयक्तिक मित्र),

सी. त्यास मंचासमोर उपस्थित राहण्यासाठी कोणत्याही प्रकारे, प्रत्यक्ष किंवा अप्रत्यक्ष, पारिश्रमिक मिळत नाही आणि त्या संबंधात लेखी प्रतिज्ञापत्र दाखल करील.

डी. पक्षकाराचे प्रतिनिधीत्व करण्यासाठी तो समर्थ असल्याचे मंचासमोर पटवून देईल.

८.११ मंच, आपल्या स्वेच्छानिर्णयात कोणत्याही प्रकरणामध्ये प्रतिनिधीला, हमीपत्रातील शर्तीचा भंग किंवा गैरवर्तणूक केल्याबद्दल किंवा मंचाला उचित सहाय्य देण्यात अपयशी ठरल्याबद्दल मंचासमोर उपस्थित राहण्यास, लेखी कारणे नोंदवून, मनाई करील.

८.१२ प्रतिनिधीच्या माध्यमातून उपस्थित राहणारा कोणताही पक्षकार अशा प्रतिनिधीने केलेल्या किंवा न केलेल्या सर्व कृतींसाठी जबाबदार राहील.

परंतु असे की, अशा प्रतिनिधीला, तक्रार किंवा दावा किंवा त्याच्या कोणत्याही भागास मागे घेण्यासाठी पक्षकाराने त्यास परवानगी दिल्याबाबतची लेखी संमती दाखविल्याशिवाय, पक्षकाराच्या वतीने तक्रार किंवा दावा किंवा त्याच्या कोणत्याही भागास मागे घेण्याची परवानगी देण्यात येणार नाही.

८.१३ प्रतिनिधीच्या गैरव्यवहारामुळे पक्षकाराच्या हितावर प्रतिकूल परिणाम झाल्याबाबत संबंधित पक्षकाराने मंचाची खात्री पटवून दिल्यास, कोणताही पक्षकार प्रतिनिधीच्या कृतीस बांधील राहणार नाही.

८.१४ मंचासमोरील कार्यवाहीत तक्रारदार किंवा परवानाधारक किंवा त्यांचे प्रतिनिधी निश्चित करण्यात आलेल्या सुनावणीच्या दिवशी जर उपस्थित राहू शकले नाहीत तर मंचाला गाऱ्हाण्याच्या संदर्भात एकतर्फी निर्णय घेता येईल.

परंतु आणखी असे की, पर्याप्त कारण दाखविण्यात आले नाही तर आणि पुढील तारीख देण्याबाबतची कारणे मंचाने लेखी नोंदविल्याखेरीज, मंचाकडून, सर्वसाधारणपणे, पुढील तारीख देण्यात येणार नाही.

८.१५ मंच नैसर्गिक न्यायाच्या तत्त्वाचा अवलंब करील.

८.१६ वेळोवेळी प्रचलित असलेल्या दिवाणी प्रक्रिया संहिता, १९०८ (१९०८ चा ५) किंवा भारतीय पुरावा अधिनियम, १८७२ (१८७२ चा १) यांचे मंचावर बंधन राहणार नाही.

८.१७ आयोग संबंधित मंचाला लेखी आणि कारणांसह कोणतेही प्रकरण सुनावणीसाठी घेण्याचे निर्देश देईल, परंतु असे की, हे प्रकरण मंचाच्या अधिकारक्षेत्रात असेल.

८.१८ मंच आपल्या स्वेच्छानिर्णयाने, कोणत्याही व्यक्तिस ज्यास मंच उचित मानेल, खालील कामांसाठी पदनिर्देशित करील —

(एक) ज्या पक्षकारास त्याचा प्रतिनिधी नेमणे परवडू शकत नाही त्याचे प्रकरण सादर करण्याकरिता; किंवा

(दोन) मंचाला कामकाजात मदत करण्यासाठी एक न्यायमित्र म्हणून, काम करण्याकरिता.

९. मंचाचे निष्कर्ष

- ९.१ तक्रारदाराने सादर केलेले गाऱ्हाणे, वितरण परवानाधारकाने सादर केलेले प्रश्न-निहाय अभिप्राय आणि सर्व उपलब्ध अभिलेख्यांचा विचार केल्यानंतर आणि पक्षकारांना त्यांचे म्हणणे मांडण्यासाठी वाजवी संधी दिल्यानंतर, मंच कार्यवाही पूर्ण करील आणि विनियम ५.२ मध्ये विनिर्दिष्ट केलेल्या कालमर्यादेत गाऱ्हाण्याच्या निवारणासाठी समुचित आदेश पारित करील.
- ९.२ कार्यवाही पूर्ण झाल्यानंतर, जर गाऱ्हाण्यातील कथित आरोपांपैकी कोणताही आरोप बरोबर असल्याबाबत मंचाचे समाधान झाले तर मंच वितरण परवानाधारकाला खालीलपैकी एक किंवा अनेक गोष्टी, निश्चित कालमर्यादेत, करण्याचे निर्देश देईल-
- (ए) गाऱ्हाण्याची कारणे दूर करण्यास;
- (बी) तक्रारदाराने देय नसलेले परंतु त्याने अदा केलेले आकार तक्रारदाराला, व्याजासह, संबंधित कालावधीदरम्यान रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने घोषित केलेल्या बँक दराच्या सममूल्य दराने, परत करण्यासाठी;
- (सी) आयोगाने वितरण परवानाधारकाच्या कृतीच्या मानकांमध्ये विनिर्दिष्ट केल्यानुसार, मंचाने भरपाई म्हणून निर्णय दिलेली रक्कम तक्रारदाराला देण्यासाठी.
- परंतु तथापि असे की, तक्रारदाराला कोणत्याही प्रकरणी, अप्रत्यक्ष, परिणामस्वरूप, आनुषंगिक, दंडात्मक किंवा दहशती नुकसान, संधी अथवा नफ्यातील नुकसान, यासाठी भरपाई मिळण्याचा हक्क राहणार नाही;
- (डी) इतर कोणताही आदेश, जो प्रकरणातील वस्तुस्थिती आणि परिस्थिती लक्षात घेता, उचित मानण्यात आलेला असेल.
- परंतु असे की, मंच, उचित समर्थनाची यथोचित नोंद करून, समुचित स्थितीअंतर्गत तक्रारदाराला अंशतः दिलाशाचा आदेश देऊ शकेल.
- ९.३ मंचाचा प्रत्येक आदेश, मराठी किंवा इंग्रजीत, कारणमिमांसेसहीत देण्यात येईल आणि कामकाज प्रचालन करणाऱ्या संबंधित सदस्यांच्या त्यावर स्वाक्षऱ्या असतील.
- परंतु असे की, जर सदस्य एक किंवा अनेक मुद्यांवर सहमत नसतील तर बहुसंख्य सदस्यांचे जे मत असेल तो मंचाचा आदेश राहील.
- परंतु आणखी असेही की, तथापि, अल्पसंख्येतील मताची नोंद करण्यात येईल व ते आदेशाचा एक भाग राहील आणि बहुमताने पारित केलेल्या आदेशासह तो निर्गमित करण्यात येईल.
- ९.४ मंच आयोगाचे विनियम आणि आदेश यांच्याशी सर्व आदेश सुसंगत असतील याची खात्री करील.

परंतु असे की, मंचाने निर्गमित केलेल्या आदेशात तो ज्या लागू असलेल्या विनियम आणि आदेशावर पारित करण्यात आला आहे त्यांचा विशेषत्वाने उल्लेख करण्यात येईल.

परंतु आणखी असे की, मंच लागू असलेल्या विनियमांच्या आणि आदेशांच्या पलिकडे स्वतःहून अन्वयार्थ लावणार नाही आणि त्याच्या बाहेर निर्णय देणार नाही.

९.५ जर एखादा प्रश्न आयोगाच्या विनियम किंवा आदेशांमध्ये पूर्ण समाविष्ट झाला नसेल तर सदर प्रश्न अनिवार्यपणे आयोगाच्या मार्गदर्शनासाठी संदर्भित करण्यात येईल.

परंतु आणखी असे की, वितरण परवानाधारक देखील असा प्रश्न या विनियमांच्या विनियम ३१ अंतर्गत आयोगाकडे संदर्भ करील.

९.६ मंचाने पारित केलेल्या आदेशाची प्रमाणित प्रत, अशा आदेशापासून तीन दिवसांच्या आत पक्षकाराला पाठविण्यात येईल.

९.७ मंचाने पारित केलेला कोणताही आदेश किंवा दिलेला कोणताही निर्देश, वितरण परवानाधारक किंवा आदेश किंवा निर्देशाने तसे करणे आवश्यक असलेली व्यक्ती, त्या आदेश/निर्देशात विहित करण्यात आलेल्या काल-मर्यादेत अंमलात आणतील किंवा त्याची पूर्तता करतील.

परंतु असे की, अशा पूर्ततेची माहिती मंच आणि तक्रारदाराला कळविण्यात येईल आणि पूर्तता झाल्याच्या दिनांकापासून कामकाजाच्या सात (७) दिवसांच्या आत वेब पोर्टलवर देखील अपलोड करण्यात येईल.

९.८ मंचाच्या आदेशाची पूर्तता न करणे ही बाब आयोगाच्या विनियमांचा भंग असल्याचे मानण्यात येईल आणि त्यानुसार अधिनियमाच्या कलम १४२ आणि १४६ अंतर्गत कारवाईस जबाबदार राहील.

९.९ विनियम ९.२ मध्ये काहीही तरतुदी असल्या तरी, मंच तक्रारदाराच्या विनंतीवरून, गाऱ्हाण्यावरील अंतिम आदेश प्रलंबित ठेवून, असा अंतरिम आदेश पारित करील.

परंतु असे की, वितरण परवानाधारकाने त्याची विजेची जोडणी काढून किंवा खंडीत करण्याची धमकी दिली असल्याची किंवा अधिनियमाचे किंवा त्याखाली करण्यात आलेल्या नियम आणि विनियमांचे किंवा आयोगाच्या कोणत्याही आदेशाचे उल्लंघन केले आहे किंवा करण्याची शक्यता असल्याबाबत, जर तक्रारदाराने सकृत्दर्शनी मंचाची खात्री करून दिली तर, मंचाला त्याच्यासमोरील कोणत्याही कार्यवाहीत, सुनावणीमध्ये किंवा प्रकरणात त्यास उचित वाटेल असा अंतरिम आदेश पारित करण्याचे अधिकार असतील, परंतु असे की, अशा बाबी मंचाच्या अधिकारक्षेत्रात असाव्यात.

परंतु आणखी असे की, असा अंतरिम आदेश गाऱ्हाणे प्राप्त झाल्यापासून १० दिवसांच्या आत निर्गमित करण्यात येईल.

परंतु आणखी असेही की, देयकाच्या वादाच्या संबंधात जोडणी खंडीत झाल्यास, विवादीत रकमेच्या ५० टक्के रक्कम ग्राहकाने जमा केली तरच केवळ, मंच पुरवठा खंडीत न करण्याचे वितरण परवानाधारकाला निर्देश देऊन ग्राहकाला अंतरिम दिलासा देऊ शकेल.

परंतु आणखी असेही की, विलंब झाल्यामुळे अंतरिम आदेशाचा उद्देश असफल होण्याची शक्यता वगळता, विरुद्ध पक्षकाराला त्याची बाजू मांडण्याची संधी दिल्याखेरीज कोणताही असा अंतरिम आदेश पारित करण्यात येणार नाही.

१०. मंचाच्या आदेशाचे पुनर्विलोकन

१०.१ मंचाच्या आदेशाने बाधित झालेली कोणतीही व्यक्ति, वितरण परवानाधारकासह, आदेशाच्या दिनांकापासून तीस दिवसांच्या आत अशा आदेशाच्या पुनर्विलोकनासाठी त्याच मंचाकडे खालील परिस्थितीत, अर्ज करील:

(ए) जेथे कोणत्याही अपील किंवा अभिवेदनास प्राधान्य देण्यात आले नाही.

(बी) अभिलेख्यांवरून चूक किंवा दोष असल्याचे सकृत्दर्शनी दिसून आल्यास.

(सी) एखादी नवीन आणि महत्वाची बाब किंवा पुरावा मिळाला, जो योग्य काळजी घेऊनही तिला ज्ञात नव्हता किंवा जो आदेश देण्याच्या वेळेस सादर करू शकला गेला नाही,

१०.२ अशा पुनर्विलोकनासाठीच्या अर्जात ती बाब किंवा पुरावा, जो योग्य काळजी घेऊनही अर्जदाराला ज्ञात नव्हता किंवा जो आदेश देण्याच्या वेळेस सादर करू शकला गेला नाही, किंवा अभिलेखावरून चूक किंवा दोष असल्याचे सकृत्दर्शनी दिसून येते, स्पष्टपणे नमूद करण्यात येईल.

१०.३ पुनर्विलोकन अर्जासोबत मंच निश्चित करील अशी कागदपत्रे, पुष्ट्यर्थ माहिती आणि निवेदने जोडण्यात येतील.

१०.४ ज्या खंडपिठाने मूळ आदेश पारित केला असेल तो आदेश जर पुनर्विलोकनाच्या अधीन राहून असेल तर तेच खंडपिठ पुनर्विलोकनाची सुनावणी घेईल.

परंतु असे की, मूळ आदेश पारित केलेल्या सदस्य/सदस्यांच्या निवृत्ती/पदत्यागानंतर वेगळ्या खंडपिठाने पुनर्विलोकनाची सुनावणी घ्यावयाची असल्यास, विद्युत लोकपालाची परवानगी घेतल्यानंतरच पुनर्विलोकन अर्जावर कार्यवाही करण्यात येईल.

१०.५ जर पुनर्विलोकनासाठी पुरेसे कारण नसल्याचे मंचास वाटल्यास, मंच असा पुनर्विलोकन अर्ज फेटाळेल.

परंतु असे की, अर्जदाराला त्याची बाजू मांडण्याची संधी दिल्याशिवाय कोणताही अर्ज फेटाळण्यात येणार नाही.

१०.६ जर मंचाचे असे मत झाले की, हा पुनर्विलोकन अर्ज मंजूर करणे योग्य आहे, तर मंच तो मंजूर करेल.

परंतु असे की, पुनर्विलोकनाचा अर्ज ज्या आदेशाच्या संदर्भात करण्यात आला आहे त्याच्या समर्थनार्थ उपस्थित राहणे व त्याची बाजू ऐकली जाणे शक्य व्हावे म्हणून, विरोधी पक्षकाराला पूर्व-सूचना दिल्याशिवाय असा अर्ज मंजूर केला जाणार नाही.

११. अभिलेख्यांची तपासणी व प्रमाणित प्रती देणे

११.१ कोणत्याही व्यक्तीला मंचाच्या आदेशांच्या प्रती मिळविण्याचा किंवा त्यातील उतारे काढून घेण्याचा, फोटो-प्रती काढण्यासाठी येणाऱ्या खर्चाहून अधिक नसेल इतका खर्च प्रदान करण्याच्या व तसेच मंच या संदर्भात ज्या इतर अटी निर्देशित करील त्यांची पूर्तता करण्याच्या अधीन राहून, हक्क असेल.

परंतु असे की, माहिती मिळविण्यासाठी विनंती करणाऱ्या अर्जदाराला माहिती मिळविण्यासाठी, त्याच्याशी संपर्क साधण्याकरिता आवश्यक असलेल्या तपशीलाशिवाय, कोणतेही कारण नमूद करावे लागणार नाही किंवा अन्य कोणताही वैयक्तिक तपशील द्यावा लागणार नाही.

११.२ विनियम ७.१ मध्ये काहीही नमूद करण्यात आले असले तरी, कोणत्याही व्यक्तीला खालील माहिती देणे बंधनकारक नसेल-

(ए) व्यापक जनहिताच्या दृष्टिकोनातून माहिती उघड करणे आवश्यक असल्याबाबत मंचाचे समाधान झाले नाही तर, व्यावसायिक विश्वासाहता, व्यापारी गुपिते किंवा बौद्धिक संपत्तीसह माहिती, जी उघड केल्याने त्रयस्थ व्यक्ती/संस्थांच्या स्पर्धात्मक स्थानाला हानि पोचण्याची शक्यता आहे, अशी माहिती; किंवा

(बी) अपराध्यांविरुद्ध चौकशीच्या प्रक्रियेत किंवा त्यांना पकडण्यास किंवा त्यांच्याविरुद्ध खटला भरण्यास बाधा येईल अशी माहिती.

१२. मंचावर सामान्य देखरेख

१२.१ गाऱ्हाण्यांचे कार्यक्षम आणि परिणामकारक निवारण वेळेत आणि त्वरेने होण्यासाठी आयोग वेळोवेळी निर्गमित करील त्या सामान्य निर्देशांचे पालन मंच करील.

१२.२ आयोगाला मंचावर देखरेख ठेवण्याचे सर्वसाधारण अधिकार असतील आणि मंच आयोग वेळोवेळी निर्गमित करील त्या निर्देशांची उचित पूर्तता करील.

प्रकरण-३

विद्युत लोकपाल

१३. विद्युत लोकपालाची नियुक्ती

१३.१ अधिनियमातील आणि/किंवा या विनियमांखालील तरतुदीद्वारे किंवा अंतर्गत अधिकारांचा वापर करण्यासाठी आणि सोपविण्यात आलेली कार्ये पार पाडण्यासाठी आयोग एक किंवा अधिक व्यक्तींना विद्युत लोकपाल म्हणून पदनिर्देशित किंवा नियुक्त करील.

१३.२ विद्युत लोकपाल म्हणून व्यक्ती/व्यक्तींची नियुक्ति किंवा पदनिर्देशन तीन (३) वर्षांच्या निश्चित कालावधीसाठी करण्यात येईल.

परंतु असे की, एकूण वयोमर्यादा पासष्ट (६५)च्या अधीन राहून, आयोगास विद्युत लोकपालाचा कार्यकाल दोन (२) वर्षापेक्षा जास्त नसणा-या पुढील कालावधीसाठी वाढविता येईल.

परंतु आणखी असे की, ६५ वर्षांची वयोमर्यादा विद्यमान नियुक्त्यांसाठी देखील त्यांच्या निश्चित मुदतीच्या किंवा वाढीव मुदतीच्या शेवटी लागू राहील.

१३.३ आयोगाला कमीत कमी तीन (३) महिन्यांची पूर्व-सूचना देऊन, विद्युत लोकपालास त्याचे पद सोडता येईल.

१३.४ जन-हिताच्या दृष्टिकोनातून आणि खाली नमूद केलेल्या कारणांस्तव विद्युत लोकपालाची कार्ये करणाऱ्या व्यक्तीला काढून टाकणे आयोगास आवश्यक वाटले तर आयोग यासंबंधीची कारणे लेखी नोंदवून विद्युत लोकपालाची कार्ये करणाऱ्या अशा व्यक्तीस काढून टाकू शकेल, जर अशी व्यक्ती -

(ए) नादार घोषित केली गेली असेल;

(बी) आयोगाच्या मते ज्यात नैतिक अधःपतन अंतर्भूत आहे अशा अपराधाबद्दल दोषी ठरविण्यात आली असेल;

(सी) शारिरिक किंवा मानसिकदृष्ट्या विद्युत लोकपालाची कार्ये करण्यास असमर्थ झाली असेल;

(डी) विद्युत लोकपाल म्हणून त्याला/तिला काम करण्यास बाधक ठरतील असे आर्थिक अथवा इतर हितसंबंध निर्माण केले असतील;

(इ) त्याने/तिने पदाचा अशा प्रकारे दुरुपयोग केला असेल की ज्यामुळे त्याला/तिला पदावर राहू देणे जन-हितास बाधक ठरणार असेल; किंवा

(एफ) त्याच्या/तिच्यावर गैर-वर्तणुकीचा आरोप सिध्द झाला असेल.

(जी) त्याला/ तिला नेमून दिलेले कार्य करण्यास अयशस्वी झाल्याचे आढळून आले असेल किंवा त्याच्या/तिच्या मर्यादांचे उल्लंघन केले असेल.

परंतु असे की, जोपर्यंत केलेल्या चौकशीच्या आधारे, आयोग अशा निष्कर्षाप्रत येत नाही की त्या व्यक्तीस अशा कारणावरून किंवा कारणांवरून काढून टाकले गेलेच पाहिजे तोपर्यंत वरील खंड (डी), (इ), (एफ) आणि (जी) येथे नमूद केलेल्या कोणत्याही कारणांमुळे कोणाही व्यक्तीस तिच्या पदावरून काढून टाकता येणार नाही.

१४. विद्युत लोकपालाचे अधिकारक्षेत्र

विद्युत लोकपालाचे प्रादेशिक अधिकारक्षेत्र संपूर्ण महाराष्ट्र किंवा त्याच्या भागापर्यंत राहिल.

परंतु असे की, एकापेक्षा अधिक विद्युत लोकपाल नेमताना किंवा पदनिर्देशित करताना, आयोगाकडून, प्रत्येक विद्युत लोकपालाचे प्रादेशिक अधिकारक्षेत्र निश्चित करण्यात येईल.

परंतु असे की, विद्युत लोकपालाचे कोणतेही पद रिक्त असेल किंवा विद्युत लोकपाल त्याचे/तिचे कार्य करण्यास असमर्थ असेल तर, आयोग, त्या विद्युत लोकपालाकडील प्रलंबित अभिवेदनांच्या सोडवणुकीसाठी अन्य विद्युत लोकपालास अतिरिक्त भार देईल.

१५. विद्युत लोकपालांचे कार्यालय

- १५.१ आयोग ठरवून देईल त्या जागेत किंवा जागांवर विद्युत लोकपालाचे किंवा लोकपालांची कार्यालय किंवा कार्यालये राहिल/राहतील.
- १५.२ विद्युत लोकपाल, गाऱ्हाण्यांचा निपटारा त्वरेने व्हावा म्हणून, त्याच्या/तिच्यासमोर आलेल्या अभिवेदनाच्या संदर्भात, त्याच्या/तिच्या अधिकार क्षेत्रातील त्याला/तिला आवश्यक आणि योग्य वाटेल त्या ठिकाणी बैठक घेईल.
- १५.३ आयोग विद्युत लोकपालास कर्मचारीवृंदासह सचिवालय प्रदान करील आणि आयोगाकडून वेळोवेळी या कर्मचाऱ्यांच्या संख्या आणि कर्मचाऱ्यांच्या नियुक्तीच्या अटी आणि शर्ती आयोगाकडून निश्चित करण्यात येतील.
- १५.४ विद्युत लोकपालाच्या कार्यालयाचा खर्च, सचिवालयासह, अधिनियमाच्या कलम १०३ खाली गठित करण्यात आलेल्या निधीमधून देण्यात येईल.
- १५.५ विद्युत लोकपालाचे पद पूर्ण-वेळ पद असेल.
- १५.६ विद्युत लोकपालाचे नाव, ठिकाण, ई-मेलचा पत्ता आणि दूरध्वनी क्रमांक यांना वृत्तपत्र, रेडीओ आणि दूरचित्रवाणीद्वारे जाहीर प्रसिध्दी देण्यात येईल, आणि संकेत-स्थळे आणि परवानाधारक आणि आयोगाच्या कार्यालयात प्रदर्शित करण्यात येतील आणि वीज देयकामधून ग्राहकांना कळविण्यात येईल.

१६. अर्हता

१६.१ विद्युत लोकपाल हे उच्च न्यायालयाचे सेवानिवृत्त न्यायमूर्ती किंवा सेवानिवृत्त जिल्हा न्यायाधीश, शासनाचे सेवानिवृत्त सचिव किंवा समकक्ष अधिकारी, किंवा विद्युत क्षेत्रातील कंपनीचा सेवानिवृत्त कार्यकारी संचालक पदाच्या किंवा समकक्ष किंवा त्यावरील दर्जाच्या अधिकाऱ्यांमधून किंवा त्याच्या समकक्ष दर्जाच्या अन्य कोणत्याही व्यक्तींमधून गठीत करण्यात येतील आणि त्यांस वर विनिर्दिष्ट केलेल्या पदाचा किमान तीन (३) वर्षांचा अनुभव असेल.

१६.२ आयोग विद्युत लोकपालाच्या नियुक्तीसाठी जाहिरातीच्या माध्यमातून अर्ज मागविल.

१६.३ विद्युत लोकपाल हा अनुभव, निपुणता, सचोटी आणि योग्यता असलेली व्यक्ती असेल.

परंतु असे की, आयोग विद्युत लोकपालाच्या पदासाठीच्या अर्जदारांची सचोटी आणि पूर्वपिठिका यांची पडताळणी करील.

१७. पारिश्रमिक

विद्युत लोकपालास द्यावयाचे पारिश्रमिक व इतर भत्ते आयोगाकडून वेळोवेळी निश्चित करण्यात येतील आणि ते अधिनियमाच्या कलम १०३ खाली गठित करण्यात आलेल्या निधीमधून देण्यात येतील.

परंतु असे की, विद्युत लोकपालाच्या पदाचे पारिश्रमिक व इतर अटी यामध्ये त्याच्या/तिच्या नियुक्ती किंवा फेर-नियुक्तीनंतर नुकसान होईल अशा रितीने त्यात बदल करण्यात येणार नाही.

१८. विद्युत लोकपालाचे अधिकार व कर्तव्ये

१८.१ विद्युत लोकपालाचे अधिकार व कर्तव्ये खालीलप्रमाणे राहतील -

(ए) मंचाने दिलेल्या आदेशाविरुद्ध ग्राहकांकडून अभिवेदने स्वीकारणे आणि अशा अभिवेदनांवर विचार करणे, वितरण परवानाधारक आणि ग्राहक यांच्यात, समेटाने किंवा मध्यस्थीने कराराद्वारे किंवा या विनियमांना अनुसरून आदेश पारित करून, त्यांचे समाधान करणे किंवा समझोता घडवून आणणे.

(बी) त्याच्या सचिवालयावर / कार्यालयावर अधीक्षकीय आणि प्रशासकीय नियंत्रणाचे सर्वसाधारण अधिकार वापरेल आणि तो तेथील कामकाजाच्या प्रचालनास जबाबदार राहील.

(सी) कार्यालयीन खर्च करणे; परंतु तथापि असे की, हा अधिकार वापरणे शक्य व्हावे म्हणून विद्युत लोकपाल, आयोगाशी सल्लामसलत करून त्याच्या कार्यालयाकरिता एक वार्षिक अंदाजपत्रक तयार करेल व त्याचे खर्चाचे अधिकार, मंजूर अंदाजपत्रकाच्या अधीन राहून, वापरेल.

- (डी) विनियम ४.७ नुसार मंचाचा अध्यक्ष आणि/किंवा स्वतंत्र सदस्याविरुद्ध स्वतंत्र चौकशी आयोजित करेल.
- (इ) विनियम ४.७ नुसार स्वतंत्र सल्लागाराच्या नियुक्ती संबंधात मंचाशी विचारविनिमय करेल.
- (एफ) गा-हाणे सादर करण्यासाठी वेबवर आधारित पोर्टल तयार करण्याबाबत वितरण परवानाधारकाला सल्ला देईल.
- (जी) डिजिटायझेशन, ई-सुनावणी इ. मुळे बदललेली परिस्थिती विचारात घेऊन, मंचाच्या कर्मचा-यांच्या संख्येत सुसुत्रता आणण्यासाठी उपाय सुचविले,
- (एच) आयोग, आदेश किंवा निर्देशाद्वारे वेळोवेळी सोपवेल ती कार्ये पार पाडणे.

१९. विद्युत लोकपालासमोरील कामकाज

१९.१ मंचाकडून गा-हाण्याचे निवारण न झाल्याने बाधित झालेल्या ग्राहकाला, थेट किंवा उचित प्राधिकृत प्रतिनिधीच्या माध्यमातून, मंचाच्या आदेशाच्या दिनांकापासून साठ (६०) दिवसांच्या आत, गा-हाण्याच्या निवारणासाठी विद्युत लोकपालाकडे अभिवेदन सादर करता येईल.

परंतु असे की, सदर कालावधीत अभिवेदन दाखल न करण्यास पुरेसे कारण होते याबाबत जर विद्युत लोकपालाची खात्री झाली तर सदर साठ (६०) दिवसांचा कालावधी संपून गेल्यावर तो असे अभिवेदन विचारार्थ स्वीकारू शकेल.

१९.२ विद्युत लोकपाल, या विनियमांच्या अधिसूचनेपासून सहा (६) महिन्यांच्या आत, आयोगाने स्थापित केलेल्या ग्राहक ॲडव्होकेसी सेलशी (आधार कक्ष) सल्लामसलत करून, ग्राहकांच्या तक्रारी सादरीकरणासाठी वेब पोर्टल निर्माण करील.

१९.३ अभिवेदन व्यक्तिशः किंवा पोस्ट, ई-मेल किंवा फॅक्स द्वारे किंवा विद्युत लोकपालाच्या वेबवर आधारित पोर्टलवर सादर करता येईल.

१९.४ विद्युत लोकपालासमोर करावयाचे अभिवेदन हे विहित केलेल्या नमुन्यात, जो या विनियमांच्या अनुसूची बी मध्ये दाखविण्यात आला आहे त्यानुसार, लेखी करण्यात येईल व त्यावर ग्राहकाने यथोचितपणे सही केलेली असेल. तसेच आवश्यक असलेल्या इतर बाबींबरोबरच त्यात खालील माहिती असेल -

- (१) ग्राहकाचे नांव व पत्ता,
- (२) अभिवेदनाला कारणीभूत ठरलेली वस्तुस्थिती, तिच्या पुष्ट्यर्थ, असल्यास कोणतीही, कागदपत्रे ज्यांचा सुनावणीच्या वेळी उपयोग करण्याची ग्राहकाची इच्छा आहे, आणि
- (३) विद्युत लोकपालाकडून अपेक्षित दिलासा.

१९.५ विद्युत लोकपाल ग्राहकांकडून अभिवेदन प्राप्त झाल्यावर ग्राहकाला अनुक्रमांक व तारीख असलेली पोचपावती पाठवेल.

परंतु असे की, अभिवेदन जर व्यक्तिशः सादर करण्यात आले असेल तर त्याची पावती ताबडतोब देण्यात येईल.

परंतु आणखी असे की, अभिवेदन पोस्ट, ई-मेल किंवा फॅक्स द्वारा प्राप्त झाले तर त्याची पोचपावती पुढील कामाच्या दिवशी पाठविण्यात येईल.

परंतु असेही की, जर अभिवेदन विद्युत लोकपालाकडे ई-मेलद्वारा पाठविण्यात आले असेल तर ते प्राप्त झाल्याची पावती, शक्य तितक्या लवकर, उलट ई-मेलने ग्राहकाला पाठविण्यात येईल.

१९.६ अभिवेदनाची नोंद केल्यावर, विद्युत लोकपाल, नोंदणी केल्यापासून तीन (३) दिवसांच्या आत, संबंधित मंचाकडून अभिवेदनाशी संबंधित अभिलेखे मागविल.

१९.७ संबंधित मंच अशी सूचना मिळाल्यापासून पाच (५) दिवसांत संपूर्ण अभिलेखे विद्युत लोकपाल यांच्या कार्यालयात पाठविल.

१९.८ विद्युत लोकपाल अभिवेदनावर निर्णय देण्यासाठी आवश्यक असणारा कागदपत्रे, पुस्तके, माहिती, आकडेवारी आणि तपशील सादर करण्यास परवानाधारक किंवा कोणत्याही अधिकाऱ्यास, प्रतिनिधीस किंवा परवानाधारकाच्या प्रतिनिधीला (एजंट) सांगेल आणि परवानाधारक लोकपालांच्या अशा आवश्यकतांची उचित पूर्तता करील.

१९.९ विद्युत लोकपाल, अभिवेदन प्राप्त झाल्याच्या दिनांकापासून पंधरा (१५) दिवसांच्या आत, दोन्ही पक्षकारांना आमंत्रित करुन प्रथमतः समेट किंवा मध्यस्थीद्वारे समझोता घडविण्यासाठी प्रयत्न करील.

१९.१० जर दोन्ही पक्षकारांनी समेट किंवा मध्यस्थीद्वारे समझोता घडविण्यासाठी संमती दिली तर विद्युत लोकपाल प्रत्येक पक्षकाराला वादाचे सर्वसाधारण स्वरूप, वादाचे मुद्दे, त्याच्या समर्थनार्थ तथ्ये आणि कारणे यांचे संक्षिप्त निवेदन, अशा पक्षकारास उचित वाटणारे दस्तावेज आणि अन्य पुरावे सादर करण्याचे तसेच त्यांची प्रत अन्य पक्षकाराला देण्याचे निर्देश देईल.

१९.११ विद्युत लोकपाल, पक्षकारांना त्यांच्या वादावर सौहार्दपूर्ण तोडगा काढण्यासाठीच्या प्रयत्नात, स्वतंत्र आणि निःपक्षपाती पद्धतीने सहाय्य करील.

१९.१२ विद्युत लोकपाल, पक्षकारांनी त्यांच्यावर परिणाम करणाऱ्या वादावर निर्णय घेण्याच्या जबाबदारीवर जोर देऊन, पक्षकारांनी वादाचे स्वैच्छिक निराकरण करावे यासाठी प्रयत्न करील आणि प्रत्येक पक्षकाराचा दृष्टीकोन एकमेकांपर्यंत पोहोचविल, समस्या ओळखण्यास, गैरसमज कमी करण्यास, प्राधान्यक्रम स्पष्ट करण्यास, तडजोडीच्या व्याप्तीचा शोध घेण्यास आणि वादाच्या सोडवणुकीच्या पर्यायाचा प्रयत्न करण्यास, त्यांची मदत करील.

१९.१३ जेव्हा विद्युत लोकपालाच्या समेट किंवा मध्यस्थीद्वारे अभिवेदन निकालात काढण्यात येते तेव्हा विद्युत लोकपाल तक्रारदार आणि परवानाधारक यांना शिफारशीची प्रत पाठविल, जी त्यास प्रकरणाच्या परिस्थितीत योग्य वाटते.

परंतु असे की, पक्षकार विद्युत लोकपालांच्या विचारार्थ शिफारशींवर त्यांचे निरीक्षण सादर करतील आणि विद्युत लोकपाल असे निरीक्षण ध्यानात घेऊन संभाव्य तोडग्याच्या अटींमध्ये पुन्हा सुधारणा करील.

१९.१४ तक्रारदार आणि परवानाधारक यांनी विद्युत लोकपालाच्या शिफारशी स्वीकारल्या तर ते शिफारस प्राप्त झाल्याच्या दिनांकापासून पंधरा (१५) दिवसांच्या आत तसे लेखी कळवतील.

परंतु असे की, तक्रारदार आणि परवानाधारक त्यांच्या स्वीकृतीची विद्युत लोकपालाकडे पुष्टी करील आणि विद्युत लोकपालांनी तयार केलेल्या शिफारशींनुसार देण्यात आलेला तोडगा त्यांना पूर्णपणे स्वीकाराई असल्याचे आणि अभिवेदनावर पूर्ण आणि अंतिम तोडगा काढत असल्याचे स्पष्टपणे नमूद करतील.

१९.१५ विद्युत लोकपाल अशा कराराची नोंद त्याचा/तिचा आदेश म्हणून करील आणि त्यानंतर ते प्रकरण समाप्त करण्यात येईल.

१९.१६ जर कोणत्याही पक्षाने अभिवेदन समेट किंवा मध्यस्थीने मिटविण्यास संमती दिली नाही किंवा कराराद्वारे अभिवेदनावर तोडगा निघाला नाही तर, विद्युत लोकपाल पक्षकारांना त्यांची बाजू मांडण्यासाठी वाजवी संधी देऊन मग त्यावर आदेश देईल.

परंतु असे की, विद्युत लोकपाल अभिवेदन सादर करणाऱ्या वितरण परवानाधारक आणि तक्रारदार यांना, पुरेशी आगाऊ सूचना देऊन, सुनावणीच्या तारखेबाबत लेखी सूचित करील.

परंतु आणखी असे की, व्हिडिओ कॉन्फरन्सिंग किंवा तत्सम व्यवस्थेद्वारे देखील, उचित असल्याप्रमाणे, सुनावणी घेता येईल, परंतु अशी सुविधा दोन्ही पक्षकारांकडे असणे आवश्यक आहे.

१९.१७ विद्युत लोकपालासमोर असलेल्या कोणत्याही कार्यवाहीत कोणताही पक्षकार असेल तर तो व्यक्तिशः उपस्थित राहील किंवा अधिवक्ता (अधिवक्ता अधिनियम, १९६१ मधील अर्थानुसार) वगळून प्रतिनिधीस, विद्युत लोकपालासमोर त्याचे प्रकरण मांडण्यासाठी किंवा या प्रयोजनासाठी लागणारे कोणतेही किंवा इतर सर्व कामे करण्यासाठी, अशा प्रतिनिधीच्या नावे पक्षकाराने यथायोग्य प्राधिकृत केलेले प्राधिकारपत्र देण्याच्या अधीन राहून, प्राधिकृत करील आणि सदर प्रतिनिधी खालील अटींच्या अधीन राहील –

ए तो प्रत्येक प्रकरण-निहाय बाजू मांडेल.

बी. त्याचे तक्रारदाराशी पूर्वीपासून अस्तित्वात असलेले संबंध (जसे की, नातेवाईक, शेजारी, व्यवसाय सहयोगी किंवा वैयक्तिक मित्र),

सी. त्यास विद्युत लोकपालासमोर उपस्थित राहण्यासाठी कोणत्याही प्रकारे, प्रत्यक्ष किंवा अप्रत्यक्ष, पारिश्रमिक मिळत नाही आणि त्या संबंधात लेखी प्रतिज्ञापत्र दाखल करील.

डी. पक्षकाराचे प्रतिनिधीत्व करण्यासाठी तो समर्थ असल्याचे विद्युत लोकपालासमोर पटवून देईल.

१९.१८ विद्युत लोकपाल आपल्या स्वेच्छानिर्णयात कोणत्याही प्रकरणामध्ये प्रतिनिधीस हमीपत्रातील शर्तीचा भंग किंवा गैरवर्तणूक केल्याबद्दल किंवा मंचाला उचित सहाय्य देण्यात अपयशी ठरल्याबद्दल विद्युत लोकपालासमोर बाजू मांडण्यासाठी, लेखी कारणे नोंदवून, मनाई करील.

१९.१९ प्रतिनिधीच्या माध्यमातून उपस्थित राहणारा कोणताही पक्षकार अशा प्रतिनिधीने केलेल्या किंवा न केलेल्या सर्व कृतींसाठी जबाबदार राहील.

परंतु असे की, अशा प्रतिनिधीला, तक्रार किंवा दावा किंवा त्याच्या कोणत्याही भागास मागे घेण्यासाठी पक्षकाराने त्यास परवानगी दिल्याबाबतची लेखी संमती दाखविल्याशिवाय, पक्षकाराच्या वतीने तक्रार किंवा दावा किंवा त्याच्या कोणत्याही भागास मागे घेण्याची परवानगी देण्यात येणार नाही.

१९.२० पक्षकाराने, प्रतिनिधीच्या गैरव्यवहारामुळे त्याच्या हितावर प्रतिकूल परिणाम झाल्याबाबत विद्युत लोकपालाची खात्री पटवून दिल्यास, कोणताही पक्षकार प्रतिनिधीच्या कृतीस बांधील राहणार नाही.

१९.२१ पक्षकार असलेली कोणतीही व्यक्ति विद्युत लोकपालासमोरील कार्यवाहीत निश्चित करण्यात आलेल्या दिनांका रोजी उपस्थित राहू शकली नाही तर, विद्युत लोकपाल अभिवेदनावर एकतर्फी निर्णय देतील.

परंतु असे की, पुरेसे कारण दाखविल्याशिवाय विद्युत लोकपालाकडून सामान्यतः सुनावणी स्थगित करण्यात येणार नाही आणि विद्युत लोकपालाकडून स्थगितीच्या मंजूरीच्या कारणांची लेखी नोंद करण्यात येईल.

१९.२२ विद्युत लोकपाल खालील अटींची पूर्तता करण्यात आली तरच केवळ अभिवेदन स्वीकारील:

ए) बाधित ग्राहकाकडून थेट किंवा उचित प्राधिकृत प्रतिनिधीच्या माध्यमातून किंवा ग्राहकांचे प्रतिनिधीत्व करणाऱ्या संघटनेकडून तक्रार दाखल करण्यात आल्यास, स्पष्टीकरण: वितरण परवानाधारकास मंचाच्या आदेशाविरुद्ध विद्युत लोकपालासमोर अभिवेदन दाखल करण्याची परवानगी नाही.

बी) तक्रारदार, विद्युत लोकपालासमोर अभिवेदन सादर करण्यापूर्वी, त्याच्या/तिच्या गाऱ्हाण्याच्या निवारणासाठी विद्युत अधिनियम, २००३ च्या कलम ४२ (५) अंतर्गत गठीत करण्यात आलेल्या मंचाकडे दाद मागेल.

- सी) तक्रारदार विद्युत लोकपालाकडे विहित नमुन्यात लेखी अभिवेदन सादर करील.
- डी) विद्युत लोकपालांस दाखवून देण्यात येईल की, (एक) मंचाने गाऱ्हाणे नाकारले आहे. किंवा (दोन) मंचाने गाऱ्हाणे प्राप्त झाल्याच्या दिनांकापासून गाऱ्हाण्याच्या निवारणासाठीच्या कमाल १५ दिवस किंवा ६० दिवसांच्या कालावधीत, लागू असेल त्याप्रमाणे, आदेश पारित केलेला नाही. किंवा (तीन) वर नमूद केलेल्या मुदतीनंतर देखील मंचाकडून गाऱ्हाणे निकालात काढण्यासाठी अवाजवी विलंब करण्यात आलेला आहे.
- इ) या विनियमांमध्ये ठरवून दिलेल्या कालावधीत मंचाच्या आदेशाविरुद्ध अभिवेदन सादर करण्यात येते.
- एफ) याच विषयावर यापूर्वी झालेल्या कोणत्याही कार्यवाहीत त्याने दिलेल्या निर्णयाच्या संदर्भात अभिवेदन नसल्याबाबत विद्युत लोकपालाचे समाधान झाले तर,
- जी) कोणतेही न्यायालय, न्यायाधिकरण, लवाद अथवा अन्य कोणतेही प्राधिकरण यांच्यापुढे त्याच गाऱ्हाण्याच्या संदर्भात ग्राहकाचे अभिवेदन प्रलंबित नाही किंवा ते अशा कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण, लवाद अथवा अन्य कोणत्याही प्राधिकरणाने यापूर्वीच हुकूमनामा किंवा निवाडा किंवा अंतिम आदेश पारित करण्यात आलेला नाही.
- एच) मंचाने दिलेल्या आदेशानुसार ग्राहकाने जमा करावयाच्या रकमेच्या पन्नास टक्के रक्कम, असल्यास, किंवा पंचवीस हजार रुपयाची रक्कम, यापैकी जी रक्कम कमी असेल ती, ठरवून दिलेल्या पध्दतीने ग्राहकाने जमा केलेली असते.
- १९.२३ आयोग विद्युत लोकपाला, लेखी आणि कारणांसह, कोणतेही प्रकरण सुनावणीसाठी घेण्याचे निर्देश देईल, परंतु असे की, हे प्रकरण विद्युत लोकपालाच्या अधिकारक्षेत्रात असेल.
- १९.२४ अधिनियम आणि या विनियमांतील तरतुदींच्या अधीन राहून, अभिवेदन विचारात घेण्यासाठी योग्य आणि उचित आहे किंवा नाही याबाबतचा विद्युत लोकपालाचा निर्णय अंतिम राहील.
- १९.२५ जर अभिवेदन खालीलप्रमाणे असल्याचे आढळले तर प्रकरण कोणत्याही स्तरावर असले तरी विद्युत लोकपाल ते नाकारेल -
- (ए) क्षुल्लक, उपद्रवकारक, दुष्ट हेतूचे;
- (बी) पुरेसे कारण नसलेले;
- (सी) ग्राहकाला सकृत्दर्शनी कोणतीही हानि किंवा नुकसान किंवा गैरसोय झाली नसल्यास; किंवा
- परंतु असे की, या बाबतीत विद्युत लोकपालाचा निर्णय अंतिम असेल व तो ग्राहक आणि वितरण परवानाधारकावर बंधनकारक राहील.

परंतु असे की, अर्जदाराला त्याचे म्हणणे मांडण्याची संधी दिली नाही तर, वरील उप-खंड (ए), (बी) व (सी) खालील कोणतेही अभिवेदन, नाकारता येणार नाही.

२०. विद्युत लोकपालाने आदेश निर्गमित करणे

२०.१ विद्युत लोकपाल या संदर्भातील चौकशी शक्य तितक्या लवकरात लवकर पूर्ण करेल आणि त्याच्याकडे अभिवेदन प्राप्त झाल्याच्या दिनांकापासून कार्यालयीन कामकाजाच्या पंधरा (१५) दिवसांच्या कालावधीत (वीज पुरवठा न देणे, जोडणी, पुनर्जोडणी किंवा पुरवठा खंडीत करण्यासंबंधातील अभिवेदनासाठी) किंवा साठ दिवसांच्या आत (सर्व अन्य अभिवेदनांसाठी) अभिवेदनावर आदेश देण्याचे सर्व प्रयत्न करील.

परंतु असे की, जर १५ दिवसांचा कामकाजाचा कालावधी किंवा ६० दिवसांचा कालावधी संपल्यानंतर, लागू असल्यानुसार, अभिवेदन निकाली काढण्यात आले तर विद्युत लोकपाल त्यासंबंधीची कारणे लेखी नोंदवेल.

२०.२ विद्युत लोकपाल त्याच्या/तिच्या सर्व निष्कर्षासाठी लेखी आदेश पारित करील, त्यामध्ये दिलाशाचे स्वरूप नमूद करण्यात येईल ज्यासाठी आदेशानुसार तक्रारदाराचा हक्क राहील.

२०.३ प्रकरणांना न्याय मिळण्यासाठी, विद्युत लोकपाल त्याच्या मते न्यायाच्या दृष्टिकोनातून आवश्यक असतील अशा घटकांपासून मार्गदर्शन घेईल आणि विद्युत लोकपाल त्याचे अधिकार वापरताना व कार्ये पार पाडताना नैसर्गिक न्यायाच्या तत्वांची पूर्तता करीत पारदर्शकता ठेवण्याची खात्री करील.

परंतु असे की, वेळोवेळी अंमलात असलेल्या दिवाणी प्रक्रिया संहिता (सीपीसी), १९०८ (१९०८ चा ५) किंवा भारतीय पुरावा अधिनियम, १८७२ (१८७२ चा १) यांचे विद्युत लोकपालावर बंधन राहणार नाही.

२०.४ विद्युत लोकपालाने पारित केलेल्या आदेशात खालील बाबी असतील-

(ए) प्रश्न-निहाय निर्णय;

(बी) आदेश पारित करण्याची कारणे;

(सी) प्रकरणातील वस्तुस्थिती व परिस्थितीत उचित वाटणारा, वितरण परवानाधारक किंवा तक्रारदार यांच्यासाठी, असल्यास, निर्देश किंवा अन्य कोणताही आदेश; आणि किंवा

(डी) विनियम १९.२१(एच) च्या संदर्भात अनामत ठेवलेल्या रकमेचे किंवा शुल्काचे, व्याजासह, संबंधित कालावधी दरम्यान रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने घोषित केलेल्या बँक दराच्या सममूल्य दराने, समायोजन किंवा परतावा करण्यासाठी निर्देश; आणि किंवा

(इ) ग्राहकाने सहन केलेल्या कोणत्याही तोटा किंवा नुकसानीकरिता तो (विद्युत लोकपाल) निवाडा देईल ती रक्कम भरपाई म्हणून तक्रारदाराला अदा करण्याचा निर्देश; आणि किंवा

परंतु तथापि असे की, ग्राहकाला कोणत्याही प्रकरणी, अप्रत्यक्ष, परिणामस्वरूप, आनुषंगिक, दंडात्मक किंवा दहशती नुकसानभरपाई, संधी अथवा फायद्यातील नुकसान यासाठी भरपाई मिळण्याचा हक्क राहणार नाही;

(एफ) वितरण परवानाधारकाच्या कृतीच्या मानकांमध्ये आयोगाने विहित केल्यानुसार भरपाई म्हणून रक्कम अदा करण्यासाठी निर्देश;

२०.५ विद्युत लोकपाल, आयोगाचे विनियम आणि आदेश यांच्याशी सर्व आदेश सुसंगत असतील, याची खात्री करील.

परंतु असे की, विद्युत लोकपालाने निर्गमित केलेला आदेश तर्कसंगत आदेश आणि सकारण आदेश असेल आणि तो ज्या लागू असलेल्या विनियम आणि आदेशावर पारित करण्यात आला आहे त्यांचा विशेषत्वाने उल्लेख करण्यात येईल.

२०.६ जर एखादा प्रश्न आयोगाच्या विनियम किंवा आदेशामध्ये पूर्णतः समाविष्ट करण्यात आलेला नसेल तर सदर प्रश्न आयोगाकडे त्यांच्या मार्गदर्शनासाठी संदर्भ करणे आवश्यक राहील.

२०.७ विद्युत लोकपाल अभिवेदन निकाली काढीत असताना कोणत्याही टप्प्यावर, तक्रारदाराने विनंती केल्यास, असे अंतरिम आदेश पारित करू शकेल.

परंतु असे की, वितरण परवानाधारकाने त्याची विजेची जोडणी काढून किंवा खंडीत करण्याची धमकी दिली असल्याची किंवा अधिनियमाचे किंवा त्याखाली करण्यात आलेल्या नियम आणि विनियमांचे किंवा आयोगाच्या कोणत्याही आदेशाचे उल्लंघन केले आहे किंवा करण्याची शक्यता असल्याबाबत जर तक्रारदाराने सकृत्दर्शनी विद्युत लोकपालाची खात्री करून दिली तर, विद्युत लोकपालाला त्याच्यासमोरील कोणत्याही कार्यवाहीत, सुनावणीमध्ये किंवा प्रकरणात त्यास उचित वाटेल असा अंतरिम आदेश पारित करण्याचे अधिकार असतील, परंतु असे की, अशा बाबी विद्युत लोकपालाच्या अधिकारक्षेत्रात असाव्यात.

परंतु आणखी असे की, विलंब झाल्यामुळे अंतरिम आदेशाचा उद्देश असफल होण्याची शक्यता वगळता, विरुद्ध पक्षकाराला त्याची बाजू मांडण्याची संधी दिल्याखेरीज कोणताही असा अंतरिम आदेश पारित करण्यात येणार नाही.

२०.८ आदेशाची एक प्रत अभिवेदनात नमूद करण्यात आलेल्या तक्रारदाराला व वितरण परवानाधारकाला पाठविण्यात येईल. आदेशाची एक प्रत संबंधित मंचाला देखील माहितीसाठी पाठविण्यात येईल.

२०.९ विद्युत लोकपालाने पारित केलेला कोणताही आदेश किंवा दिलेला कोणताही निर्देश, आदेशात किंवा निर्देशात नमूद केलेल्या पक्षकारांवर बंधनकारक राहिल आणि असे आदेश किंवा निर्देश, वितरण परवानाधारक किंवा आदेश किंवा निर्देशाने तसे करणे आवश्यक असलेली व्यक्ती, त्या आदेश किंवा निर्देशात ठरवून देण्यात आलेल्या काल-मर्यादेत अंमलात आणील किंवा त्याची पूर्तता करील.

परंतु असे की, त्या आदेशात ठरवून दिलेल्या काल-मर्यादेत संबंधित व्यक्तीकडून असे अनुपालन करण्यात आल्याचे विद्युत लोकपालाला कळविण्यात येईल.

२०.१० विद्युत लोकपालांच्या आदेशाची पूर्तता न करणे ही बाब या विनियमांचा भंग असल्याचे मानण्यात येईल आणि विद्युत अधिनियम, २००३ च्या कलम १४२ आणि १४६ अंतर्गत त्यासाठी कारवाईस जबाबदार राहिल.

२०.११ जर विद्युत लोकपालाने पारित केलेल्या कोणत्याही आदेशाची वितरण परवानाधारकाने पालन/अंमलबजावणी केली नाही तर, तक्रारदार आदेश पारित झाल्यापासून ३० दिवसांच्या आत किंवा विद्युत लोकपालाकडून आदेशाच्या अंमलबजावणीसाठी मंजूर करण्यात आलेल्या कालावधीच्या समाप्तीनंतर, यापैकी जे नंतर असेल ते, आदेशाच्या अंमलबजावणीसाठी आयोगाकडे दाद मागू शकेल.

परंतु असे की, आयोग कोणताही आदेश निर्गमित करील (अधिनियमांतर्गत दिल्यानुसार वितरण परवानाधारकावर दंड आणि क्षतिपूर्ती लादणाऱ्या आदेशासह) किंवा आदेशाच्या अंमलबजावणीसाठी त्यास उचित वाटेल त्याप्रमाणे अन्य कोणतीही पावले उचलेल.

२०.१२ कोणताही पक्षकार विद्युत लोकपालाने पारित केलेल्या आदेशाविरुद्ध आयोगासमोर अपील दाखल करू शकणार नाही.

परंतु असे की, तक्रारदार आणि वितरण परवानाधारकास विद्युत लोकपालाने पारित केलेल्या आदेशाविरुद्ध समुचित संस्थांकडे दाद मागण्याचा हक्क राहिल.

२१. मंचाकडे प्रकरण परत पाठविण्याचे अधिकार

२१.१ जेथे मंचाने गाऱ्हाणे निकाली काढलेले असते आणि विद्युत लोकपालासमोरील कार्यवाहीत मंचाचा आदेश फिरविण्यात आला किंवा रद्द करण्यात आला असेल तर विद्युत लोकपाल, त्यास जर योग्य आणि आवश्यक वाटले तर, गाऱ्हाणे मंचाकडे आदेशाद्वारे परत पाठवेल.

२१.२ विद्युत लोकपाल परत पाठविण्यात आलेल्या गाऱ्हाण्यातील कोणता मुद्दा किंवा मुद्द्यांवर निर्णय घ्यावयाचा आहे याबाबत निर्देश देईल आणि ज्या मंचाच्या आदेशावरून विद्युत लोकपालाकडे अभिवेदन सादर करण्यात आले होते त्या मंचाकडे त्याच्या निकालाची व आदेशाची प्रत पाठवेल व त्याचबरोबर गाऱ्हाण्याचा विचार करण्यासाठी व आदेश पारित करण्यासाठी आवश्यक ते निर्देश देईल.

२२. विद्युत लोकपालाच्या आदेशाचे पुनर्विलोकन

- २२.१ विद्युत लोकपालाच्या आदेशाने बाधित झालेली कोणतीही व्यक्ति, वितरण परवानाधारकासह, आदेशाच्या दिनांकापासून तीस दिवसांच्या आत अशा आदेशाच्या पुनर्विलोकनासाठी त्याच विद्युत लोकपालाकडे खालील परिस्थितीत, अर्ज करील:
- ए. जेथे कोणत्याही अपीलास प्राधान्य देण्यात आले नाही.
 - बी. अभिलेख्यांवरून चूक किंवा दोष असल्याचे सकृतदर्शनी दिसून आल्यास.
 - सी. एखादी नवीन आणि महत्वाची बाब किंवा पुरावा मिळाला, जो योग्य काळजी घेऊनही तिला ज्ञात नव्हता किंवा जो आदेश पारित करण्यात आला त्या वेळेस सादर करू शकला गेला नाही,
- २२.२ अशा पुनर्विलोकनासाठीच्या अर्जात ती बाब किंवा पुरावा, जो योग्य काळजी घेऊनही अर्जदाराला ज्ञात नव्हता किंवा जो आदेश देण्याच्या वेळेस सादर करू शकला गेला नाही, किंवा अभिलेखावरून चूक किंवा दोष असल्याचे सकृतदर्शनी दिसते त्याबाबत, स्पष्टपणे नमूद करण्यात येईल.
- २२.३ पुनर्विलोकन अर्जासोबत विद्युत लोकपाल निश्चित करील अशी कागदपत्रे, पुष्ट्यर्थ माहिती आणि निवेदने जोडण्यात येतील.
- २२.४ विद्युत लोकपालास जर पुनर्विलोकनासाठी पुरेसे कारण नसल्याचे वाटल्यास, विद्युत लोकपाल असा पुनर्विलोकन अर्ज फेटाळेल.
- परंतु असे की, अर्जदाराला त्याची बाजू मांडण्याची संधी दिल्याशिवाय कोणताही अर्ज फेटाळण्यात येणार नाही.
- २२.५ जर विद्युत लोकपालाचे असे मत झाले की, पुनर्विलोकन अर्ज मंजूर करणे योग्य आहे, तर विद्युत लोकपाल तो मंजूर करेल. परंतु असे की, पुनर्विलोकनाचा अर्ज ज्या आदेशाच्या संदर्भात करण्यात आला आहे त्याच्या समर्थनार्थ उपस्थित राहणे व त्याची बाजू ऐकली जाणे शक्य व्हावे म्हणून, विरोधी पक्षकाराला पूर्व-सूचना दिल्याशिवाय असा अर्ज मंजूर केला जाणार नाही.

२३. माहिती मागविण्याचे अधिकार

- २३.१ विद्युत लोकपाल, अभिवेदनात उल्लेखिलेल्या वितरण परवानाधारक किंवा त्याच्या कोणत्याही अधिकाऱ्यास, प्रतिनिधीस किंवा एजंट किंवा मंचास, ज्याला अभिवेदनात नमूद करण्यात आलेल्या विषयाशी संबंधित कागदपत्रे, पुस्तके, आकडेवारी आणि तपशील माहित आहेत किंवा त्यांच्या ताब्यात असल्याचा आरोप आहे अशा वितरण परवानाधारक किंवा त्याच्या कोणत्याही अधिकाऱ्यास, प्रतिनिधीस किंवा एजंट आणि मंचास, कोणतीही माहिती किंवा तिच्या प्रमाणित प्रती पाठविण्यास सांगू शकेल.

परंतु असे की, वितरण परवानाधारक जर पुरेशा कारणाशिवाय या विनंतीची पूर्तता करू शकला नाही तर विद्युत लोकपाल, योग्य वाटल्यास, त्याच्याकडे असलेल्या माहितीच्या आधारे प्रकरणात निर्णय घेण्यासाठी पुढील कार्यवाही करू शकेल.

२३.२ विद्युत लोकपाल वितरण परवानाधारकाला तपासणी करण्याचे देखील निर्देश देऊ शकेल.

२३.३ विनियम २३.२ मध्ये काहीही असले तरी, अभिवेदनाचा निपटारा व गाऱ्हाण्याचे निवारण त्वरेने करणे शक्य व्हावे म्हणून, विद्युत लोकपाल त्रयस्थ व्यक्तीमार्फत अशी तपासणी करून घेऊ शकेल.

परंतु असे की, विद्युत लोकपाल अशा तपासणीकरिता त्रयस्थ व्यक्तीच्या नेमणुकीच्या आवश्यकतेची कारणे लेखी नोंदवेल.

२३.४ विनियम २३.३ मध्ये उल्लेखिलेल्या त्रयस्थ व्यक्तीकडून करावयाच्या अशा तपासणीचा खर्च वितरण परवानाधारकास करावा लागेल आणि त्यापैकी वाजवी आणि समर्थनीय असलेल्या खर्चास आयोगाच्या संबंधित विनियमांनुसार वीज दर निश्चित करताना परवानगी देण्यात येईल.

२४. अभिलेख्याची तपासणी आणि प्रमाणित प्रती देणे

२४.१ कोणत्याही व्यक्तीला, विद्युत लोकपालाच्या आदेशांच्या प्रती मिळविण्याचा किंवा उतारे काढून घेण्याचा, फोटो-प्रती काढण्यासाठी येणाऱ्या खर्चाहून अधिक नसेल इतका खर्च प्रदान करण्याच्या व तसेच विद्युत लोकपाल या संदर्भात ज्या इतर अटी निर्देशीत करेल त्यांची पूर्तता करण्याच्या अधीन राहून, हक्क असेल.

परंतु असे की, माहिती देण्यासाठी विनंती करणाऱ्या अर्जदाराला, त्याच्याशी संपर्क साधण्यासाठी आवश्यक असलेल्या तपशीलाशिवाय, माहिती मिळविण्यासाठी कोणतेही कारण नमूद करावे लागणार नाही किंवा अन्य कोणताही वैयक्तिक तपशील द्यावा लागणार नाही.

२४.२ विनियम २४.१ मध्ये काहीही असले तरी, कोणत्याही व्यक्तीला खालील माहिती देणे बंधनकारक नसेल-

(ए) व्यापक जनहिताच्या दृष्टिकोनातून माहिती उघड करणे आवश्यक असल्याबाबत विद्युत लोकपालाचे समाधान झाले नाही तर, वाणिज्यिक विश्वासाच्या बाबी, व्यापारी गुपिते किंवा बौद्धिक संपत्तीसह माहिती, जी उघड केल्याने इतर त्रयस्थ पक्षकाराच्या स्पर्धात्मक स्थानाला हानि पोचण्याची शक्यता आहे अशी माहिती; किंवा

(बी) अपराध्यांविरुद्ध चौकशी करण्यास किंवा त्यांना पकडण्यास किंवा त्यांच्याविरुद्ध खटला भरण्यास बाधा येईल अशी माहिती.

प्रकरण ४ कन्झ्युमर ॲडव्होकसी

२५. या विनियमांच्या प्रती देणे

२५.१ ग्राहकाकडून मागणी आल्यास, फोटोप्रत काढण्यासाठी येणाऱ्या खर्चाहून जास्त नसेल इतके शुल्क प्रदान केल्यास, या विनियमांच्या प्रती वितरण परवानाधारकाकडून पुरविण्यात येतील.

२६. अहवाल सादर करणे

२६.१ मंच आणि विद्युत लोकपाल, त्यांच्याकडून वेळोवेळी स्वीकारण्यात आलेल्या सर्व गाऱ्हाण्यांची सत्य आणि बरोबर नोंद ठेवेल/ठेवतील आणि आयोगाला गरज असेल त्याप्रमाणे असे अभिलेखे आयोगाच्या तपासणीसाठी उपलब्ध करून देईल/देतील.

२६.२ मंच आणि विद्युत लोकपाल, प्रत्येक तिमाहीच्या समाप्तीच्या १५ दिवसांच्या आत दाखल झालेल्या, निवारण केलेल्या आणि प्रलंबित असलेल्या गाऱ्हाण्यांच्या आणि अभिवेदनांच्या संबंधातील तिमाही अहवाल, आयोगाने विनिर्दिष्ट केलेल्या नमुन्यात, खालील तपशीलासह आयोगाकडे सादर करील:

- ए. ग्राहक वर्गवारी-निहाय तक्रारींची विभागणी,
- बी. विनिर्दिष्ट वेळेत निकालात काढलेल्या प्रकरणांची संख्या,
- सी. ग्राहक वर्गवारी-निहाय दिलेली भरपाई,
- डी. विनिर्दिष्ट वेळेत निकाल देण्यात झालेल्या विलंबासाठी प्रकरण-निहाय कारणे,
- इ. प्रत्येक क्षेत्रात बैठकीच्या संख्येच्या आवश्यकतांचे अनुपालन,
- एफ. रिक्त जागा आणि रिक्त पदांचा कालावधी.
- जी. विरुद्ध अपील केलेल्या आदेशांची संख्या.
- एच. विद्युत लोकपालाने रद्द केलेल्या आदेशांची संख्या.
- आय. आदेशाच्या अनुपालनाची नोंद करण्यात आलेल्या प्रकरणांची संख्या.
- जे. मंचाने आयोजित केलेले कन्झ्युमर ॲडव्होकसी वर्कशॉप्स,
- के. नवीन स्थानिक उपक्रम.

२६.३ वितरण परवानाधारकाने विनियम ७.३ अंतर्गत तयार करावयाच्या वेबवर आधारित पोर्टलवर तिमाही अहवाल अपलोड करण्यात येईल, त्याच वेळी हा अहवाल आयोगाकडे सादर करण्यात येईल.

परंतु असे की, वेब पोर्टलच्या वैशिष्ट्यांना आयोगाकडून मान्यता घेण्यात येईल आणि आयोग निर्देशित करील त्यानुसार नियत कालांतराने अद्ययावत करण्यात येईल.

२६.४ मंच, आर्थिक वर्षातील मंचाच्या कामकाजाचा सर्वसामान्य आढावा घेणारा वार्षिक अहवाल देखील वितरण परवानाधारक, आयोग आणि विद्युत लोकपालाकडे, संबंधित आर्थिक वर्षाच्या समाप्तीच्या ४५ दिवसांच्या आत, सादर करील.

२६.५ सदस्यांची अर्हता, तेथे निर्माण झालेली रिक्त पदे आणि आवश्यक असलेली अन्य आकडेवारी यासह मंचाच्या रचनेशी संबंधित माहिती आयोगाकडून निर्देशित करण्यात येईल त्यावेळी आणि अशा नमुन्यात आणि पद्धतीमध्ये वितरण परवानाधारक सादर करील.

परंतु असे की, मंचातील सदस्यांचे पद तीन (३) महिन्यांपेक्षा अधिक कालावधीसाठी रिक्त राहिल्यास वितरण परवानाधारक आयोगाला ताबडतोब कळवील.

२६.६ कन्झ्युमर अँडव्होकसी सेलने विनियम २९.५ च्या खंड (ए) नुसार सातत्याने कामगिरी न केल्याचे मूल्यांकन केल्यास, आयोग, सदस्य/अध्यक्षांना त्यांच्या कामास मज्जाव करण्यासह ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंचावर उचित कारवाई करील.

परंतु असे की, तिमाही अहवाल वेळेत सादर न करणे आणि गाऱ्हाण्यांचे निवारण कालमर्यादेनंतर करणे या दोन्ही गोष्टींची नोंद, जर नियंत्रणाबाहेरील परिस्थिती नसेल तर, सारख्याच गांभीर्याने घेण्यात येईल आणि आयोग अशा प्रकरणांत वर विनिर्दिष्ट केल्यानुसार उचित कारवाई करील.

२६.७ आयोगाने विनियम २९.६ नुसार मूल्यांकन केल्याप्रमाणे सातत्याने कामगिरी न करण्याप्रकरणी, आयोग विद्युत लोकपालास त्याच्या/तिच्या कामास मज्जाव करण्यासह विद्युत लोकपालाविरुद्ध उचित कारवाई करील.

परंतु असे की, तिमाही अहवाल वेळेत सादर न करणे आणि गाऱ्हाण्यांचे निवारण कालमर्यादेनंतर करणे या दोन्ही गोष्टींची नोंद, जर नियंत्रणाबाहेरील परिस्थिती नसेल तर, सारख्याच गांभीर्याने घेण्यात येईल आणि आयोग अशा प्रकरणांत वर विनिर्दिष्ट केल्यानुसार उचित कारवाई करील.

२६.८ प्रत्येक वितरण परवानाधारक दर दोन वर्षांतून एकदा स्वतंत्र त्रयस्थ अभिकरणाकडून ग्राहक समाधान सर्वेक्षण करील.

परंतु असे की, असे प्रथम सर्वेक्षण या विनियमांच्या अधिसूचनेच्या एक वर्षाच्या आत करण्यात येईल.

परंतु आणखी असे की, अशा सर्वेक्षणात संपूर्ण परवाना क्षेत्र अंतर्भूत असेल आणि त्यात विजेचा दर्जा, सेवा, देयक आणि प्रदाने, माहितीची उपलब्धता आणि तक्रारीची हाताळणी यांच्याशी संबंधित मापदंडांचा समावेश असेल.

परंतु असेही की, आयोगामध्ये स्थापित केलेल्या कन्झ्युमर अँडव्होकसी सेलशी सल्लामसलत करून सर्वेक्षण नमुना आणि प्रश्नावली अंतिम करण्यात येईल.

२७. मंच आणि विद्युत लोकपाल कार्यालयांची कामकाजाची भाषा

मंच आणि विद्युत लोकपाल यांच्याकडे गाऱ्हाणे/अभिवेदन आणि कामकाज मराठी किंवा इंग्रजीत करण्यात येईल.

२८. खर्चास मान्यता

वितरण परवानाधारकाने मंचाच्या आस्थापना आणि कामकाजावर केलेल्या खर्चास, त्यापैकी जो वाजवी आणि समर्थनीय असेल त्यास, आयोगाने विनिर्दिष्ट केलेल्या वीज दराच्या अटी आणि शर्तीनुसार वितरण परवानाधारकाचा वीज दर निश्चित करताना, मान्यता देण्यात येईल.

२९. कन्झुमर ॲडव्होकसी सेल (ग्राहक आधार कक्ष)

२९.१ ग्राहकांमध्ये जागरुकता वाढविण्यासाठी कार्यशाळा, प्रशिक्षण, चर्चासत्रे यांचे आयोजन करुन आणि त्रैमासिक प्रसिध्द करुन ग्राहक प्रतिनिधी आणि ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंचाच्या क्षमता बांधणीसाठी (कॅपसिटी बिल्डींग) प्रत्येक विद्युत लोकपालाच्या कार्यालयाच्या ठिकाणी आयोगाकडून कन्झुमर ॲडव्होकसी सेलची स्थापना करण्यात येईल आणि त्यास निधी पुरविण्यात येईल.

२९.२ प्रत्येक विद्युत लोकपाल कार्यालयाच्या ठिकाणचे कन्झुमर ॲडव्होकसी सेल संबंधित विद्युत लोकपालाच्या पर्यवेक्षणाखाली आणि आयोगामध्ये स्थापित असलेल्या विद्यमान कन्झुमर ॲडव्होकसी सेलच्या एकूण पर्यवेक्षणाखाली कार्य करतील.

२९.३ आयोग, प्रत्येक विद्युत लोकपाल कार्यालयाच्या ठिकाणच्या ग्राहक आधार कक्षासाठी प्रत्येक वर्षाच्या मार्च महिन्यात संबंधित वर्षातील एप्रिल महिन्यापासून प्रारंभ होणाऱ्या आर्थिक वर्षाकरिता उचित अंदाजपत्रकाचे वाटप करतील.

२९.४ प्रत्येक विद्युत लोकपाल, त्याच्या अधिकार क्षेत्रातील प्रत्येक मंचाला ग्राहक जागरुकतेत वाढ करण्यासाठी, इतर बाबींबरोबरच, कार्यशाळा, प्रशिक्षण, चर्चासत्रे आयोजित करण्यासाठी आणि त्रैमासिक प्रसिध्द करण्याकरिता, वाटप केलेल्या अंदाजपत्रकामधून उचित निधी देईल.

२९.५ आयोगामध्ये स्थापित केलेला कन्झुमर ॲडव्होकसी सेल खालील अतिरिक्त कामे देखील पार पाडील:

ए. वेगवेगळे मंच आणि विद्युत लोकपालाच्या कामगिरीचे, विनियम २६.२ नुसार सादर करण्यात आलेल्या तिमाही अहवालामधील तपशीलाच्या अनुषंगाने, तिमाही तत्वावर मूल्यांकन करणे.

बी. मंच आणि विद्युत लोकपालांनी सादर केलेली गाऱ्हाणी, अभिवेदने आणि अहवालांचा अर्ध-वार्षिक आढावा घेणे.

सी. मंच आणि विद्युत लोकपालांनी सादर केलेल्या अहवालांच्या आढाव्याच्या आणि वितरण परवानाधारकांनी नियत कालांतराने आयोजित केलेल्या ग्राहक समाधान

सर्वेक्षणाच्या निष्कर्षाच्या आधारावर, विनियमांमध्ये करावयाच्या सुधारणांबाबत आयोगाला सल्ला देणे,

- डी. वितरण परवानाधारकांच्या कृतीच्या मानकांच्या संबंधात साध्य करण्यात आलेल्या कामगिरीच्या पातळीच्या संबंधात वितरण परवानाधारकांनी सादर केलेल्या अहवालांचे विश्लेषण करणे.
- इ. संबंधित मंचाच्या कामगिरीवर ग्राहकांच्या प्रतिक्रिया घेणे.
- एफ. गाऱ्हाणे सादर करण्यासाठी वेबवर आधारित पोर्टल तयार करण्याबाबत वितरण परवानाधारकाला सल्ला देणे.
- जी. दर दोन वर्षांनी करावयाच्या ग्राहक समाधान सर्वेक्षणाबाबत वितरण परवानाधारकाला सल्ला देणे.

प्रकरण ५ संकीर्ण

३०. रद्द करणे आणि अपवाद

- ३०.१ या विनियमांत अन्यथा करण्यात आलेल्या तरतुदींखेरीज, हे विनियम “महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम, २००६”ला अधिक्रमित करतील.
- ३०.२ विनियम ३०.१ मध्ये काहीही असले तरी, “महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम, २००६” मधील तरतुदी त्याखाली प्रलंबित असणाऱ्या सर्व प्रकरणांना, जणू काही सदर विनियम अधिक्रमित झाले नाहीत असे समजून, यापुढेही लागू राहतील.
- ३०.३ या विनियमांतील तरतुदींद्वारे ग्राहकाला प्रदान करण्यात आलेल्या अधिकारांशिवाय त्याला जे अधिकार असू शकतील त्या अधिकारांवर या विनियमांतील तरतुदींमुळे बाधा येणार नाही.

३१. अडचणी दूर करण्याचे अधिकार

या विनियमांतील कोणत्याही तरतुदींची अंमलबजावणी करताना जर कोणतीही अडचण उद्भवली तर, आयोग, साधारण किंवा खास आदेशाने, वितरण परवानाधारक, मंच किंवा विद्युत लोकपाल यांना अधिनियमाशी विसंगत नसेल परंतु अडचणी दूर करण्यासाठी आयोगाला आवश्यक किंवा इष्ट वाटेल अशी योग्य कारवाई करण्याचे निर्देश देऊ शकेल.

३२. आदेश व कार्यप्रणाली निर्देश

या विनियमांची अंमलबजावणी करण्यासाठी, अधिनियमांतील तरतुदींच्या अधीन राहून, आयोग वेळोवेळी आदेश, परिपत्रके व कार्यप्रणाली निर्देश निर्गमित करू शकेल.

३३. सुधारणा करण्याचा अधिकार

आयोग, कोणत्याही वेळी अधिसूचनेद्वारे या विनियमांतील कोणत्याही तरतुदींमध्ये बदल, फेरफार, फेरबदल किंवा सुधारणा करू शकेल.

ठिकाण: मुंबई

दिनांक: २१ सप्टेंबर, २०२०

अभिजीत देशपांडे,

सचिव,

महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग

अनुसूची ए

गाऱ्हाण्याच्या निवारणासाठी मंचाकडे करावयाचा अर्ज

दिनांक -----

१. ग्राहकाचे नांव-----
२. ग्राहकाचा पूर्ण पत्ता -----

पिन कोड -----
दूरध्वनी/मोबाईल क्र. -----
फॅक्स क्र. -----
ई-मेल आयडी -----
३. वीज जोडणीचा तपशील आणि ग्राहक क्रमांक -----
(वीज जोडणीचे स्वरुप कृपया नमूद करावे)

४. वितरण परवानाधारकाचे नाव -----
५. गाऱ्हाण्याचा तपशील, गाऱ्हाणे उद्भवणारी वस्तुस्थिती:
(जागा अपुरी पडल्यास वेगळी पाने जोडावीत)

६. मंचाकडून अपेक्षित दिलाशाचे स्वरुप

(दाव्याच्या पुष्ट्चर्थ कोणताही पुरावा, असल्यास, कृपया जोडावा)
७. सोबत जोडलेल्या कागदपत्रांची यादी
(गाऱ्हाणे उद्भवण्यामागील वस्तुस्थितीच्या पुष्ट्चर्थ कोणत्याही संबंधित कागदपत्रांच्या प्रती कृपया जोडाव्यात)
८. निवेदन

(अ) मी / आम्ही, ग्राहक खालीलप्रमाणे जाहीर करतो की -

(१) येथे वरीलप्रमाणे दिलेली माहिती सत्य व बरोबर आहे, आणि

(२) मी/आम्ही येथे वरीलप्रमाणे नमूद केलेल्या माहितीत आणि सोबत सादर केलेल्या कागदपत्रात कोणतीही वस्तुस्थिती दडवलेली नाही किंवा तिचा विपर्यास केलेला नाही.

(ब) मला/आम्हाला ज्ञात असणाऱ्या माहितीनुसार या गाऱ्याच्या विषय मी किंवा आमच्यापैकी कोणीही किंवा या विषयाशी संबंधित असणा-या कोणत्याही पक्षकाराने मंचासमोर यापूर्वी कधीही सादर केलेला नाही.

(क) माझ्या/आमच्या या गाऱ्याच्या विषय मंचामार्फत या पूर्वीच्या कोणत्याही कामकाजात मिटवण्यात आलेला नाही.

(ड) माझ्या/आमच्या या गाऱ्याच्या विषयावर कोणत्याही सक्षम प्राधिकरण/ न्यायालय/लवादाने निर्णय दिलेला नाही आणि अशा कोणत्याही प्राधिकरण/न्यायालय/लवादापुढे प्रलंबित नाही.

आपला विश्वासू,

(स्वाक्षरी)

(ग्राहकाचे नाव व स्वाक्षरी)

नामनिर्देशन - (जर ग्राहकास त्याच्या वतीने मंचासमोर उपस्थित राहण्यास व निवेदन सादर करण्यास प्रतिनिधी नामनिर्देशित करावयाचा असेल तर त्याने खालील प्रतिज्ञापन सादर करावे).

मी/आम्ही, वर नमूद केलेला ग्राहक, याद्वारे श्री / श्रीमती ----- हे अधिवक्ता नसून त्यांचा पत्ता -----

-----असा असून त्यांना मी / आम्ही या कामकाजात आमचा प्रतिनिधी म्हणून नामनिर्देशित करित आहे/आहोत आणि मान्य करतो की त्याने/तिने केलेले कोणतेही निवेदन, दिलेली मान्यता किंवा नकार हा माझ्यावर/आमच्यावर बंधनकारक राहील. त्याने/तिने माझ्यासमोर खाली सही केली आहे.

वरीलप्रमाणे मान्य आहे.

(प्रतिनिधीची स्वाक्षरी)

(ग्राहकाची स्वाक्षरी)

अनुसूची बी

विद्युत लोकपाल यांचेकडे सादर करावयाचे अभिवेदन

क्रमांक ----- वर्ष -----

दिनांक

(कार्यालयाने भरणे)

प्रति

विद्युत लोकपाल

(पत्ता)

प्रिय महोदय,

विषय: कृपया मंचाच्या ज्या आदेशाच्या संदर्भात विद्युत लोकपालाकडे अभिवेदन करण्यात येत आहे त्याचा येथे उल्लेख करावा

गान्हाण्याची सविस्तर माहिती खालीलप्रमाणे आहे —

१. ग्राहकाचे नांव-----

२. ग्राहकाचा पूर्ण पत्ता -----

पिन कोड -----

दूरध्वनी/मोबाईल क्र. -----

फॅक्स क्र. -----

ई-मेल आयडी -----

३. वितरण परवानाधारकाचे नाव व संपूर्ण पत्ता,

पिन कोड, दूरध्वनी क्र., फॅक्स क्र.,

४. मंचाचे नाव व संपूर्ण पत्ता,

पिन कोड, दूरध्वनी क्र., फॅक्स क्र.,

५. वीज जोडणीचा तपशील आणि ग्राहक क्रमांक -----
(वीज जोडणीचे स्वरूप कृपया नमूद करावे)

६. ग्राहकाने मंचाकडे गाऱ्हाणे सादर केल्याचा दिनांक:

(कृपया गा-हाण्याच्या तीन प्रती जोडाव्यात)
७. अभिवेदनाचा विषय : -----
८. अभिवेदनाचा तपशील, अभिवेदन उद्भवण्यामागील वस्तुस्थिती :
(जागा अपूरी पडल्यास वेगळी पाने जोडावीत)

९. ग्राहकास मंचाचा अंतिम निर्णय प्राप्त झाला आहे का?
(उत्तर होय असल्यास, मंचाच्या अंतिम आदेशाची एक प्रत जोडावी)
१०. विद्युत लोकपालाकडून अपेक्षित दिलाशाचे स्वरूप

(आपल्या दाव्याच्या पुष्ट्यर्थ कागदोपत्री पुराव्याच्या तीन प्रती, असल्यास, जोडाव्यात)
११. आर्थिक हानि झाली असल्यास, त्यासाठी ग्राहकाने भरपाईची मागणी केली असल्यास, तिचे स्वरूप व प्रमाण:
नुकसानभरपाई : रु. -----
(ही हानि वितरण परवानाधारकाने केलेल्या किंवा टाळलेल्या कथित कृत्याचा, थेट परिणाम म्हणून झालेली प्रत्यक्ष हानि आहे, असे सिध्द करणारा कागदोपत्री पुरावा, असल्यास, तो जोडावा)
१२. सोबत जोडलेल्या कागदपत्रांची यादी
(अभिवेदन उद्भवणाऱ्या वस्तुस्थितीच्या पुष्ट्यर्थ सर्व कागदपत्रांच्या प्रती कृपया जोडाव्यात)
१३. निवेदन

(अ) मी/आम्ही, ग्राहक खालीलप्रमाणे जाहीर करतों की -

(एक) येथे वरीलप्रमाणे दिलेली माहिती सत्य व बरोबर आहे, आणि

(दोन) मी/आम्ही येथे वरीलप्रमाणे नमूद केलेल्या माहितीत आणि सोबत सादर केलेल्या कागदपत्रात कोणतीही वस्तुस्थिती दडवलेली नाही किंवा तिचा विपर्यास केलेला नाही.

(ब) माझ्या/आमच्या ज्ञात माहितीनुसार माझ्या/आमच्या या अभिवेदनाचा विषय मी किंवा आमच्यापैकी कोणीही किंवा या विषयाशी संबंधित असणाऱ्या कोणत्याही पक्षकाराने विद्युत लोकपालाच्या कार्यालयास यापूर्वी कधीही सादर केलेला नाही.

(क) माझ्या/आमच्या या अभिवेदनाचा विषय विद्युत लोकपालाच्या कार्यालयामार्फत यापूर्वीच्या कोणत्याही कामकाजात मिटवण्यात आलेला नाही.

(ड) या अभिवेदनाच्या विषयावर कोणत्याही सक्षम प्राधिकरण/न्यायालय/लवादाने निर्णय दिलेला नाही आणि अशा कोणत्याही प्राधिकरण /न्यायालय /लवादापुढे हा विषय प्रलंबित नाही.

आपला विश्वासू,

(स्वाक्षरी)

(ग्राहकाचे नाव व स्वाक्षरी)

नामनिर्देशन - (जर ग्राहकास त्याच्या वतीने विद्युत लोकपालासमोर किंवा विद्युत लोकपालाच्या कार्यालयात उपस्थित राहण्यास व निवेदन सादर करण्यास प्रतिनिधी नामनिर्देशित करावयाचा असेल तर त्याने खालील प्रतिज्ञापन सादर करावे.)

मी/आम्ही, वर नमूद केलेले ग्राहक, याद्वारे श्री / श्रीमती ----- हे अधिवक्ता नसून त्यांचा पत्ता -----

असा असून त्यांना मी/आम्ही या कामकाजात आमचा प्रतिनिधी म्हणून नामनिर्देशित करित आहे/ आहोत आणि मान्य करतो की त्याने/तिने केलेले कोणतेही निवेदन, दिलेली मान्यता किंवा नकार हा माझ्यावर/आमच्यावर बंधनकारक राहील. त्याने/तिने माझ्यासमोर खाली सही केली आहे.

वरीलप्रमाणे मान्य आहे.

(प्रतिनिधीची स्वाक्षरी)

(ग्राहकाची स्वाक्षरी)

जोडपत्र १ : महाराष्ट्र राज्यातील ग्राहक गा-हाणे निवारण मंचाची (सीजीआरएफ)ची ठिकाणे

अनु. क्र.	वितरण परवानाधारक	सीजीआरएफ ठिकाणे	समाविष्ट असलेली सर्कल्स
१	महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी लि. (महावितरण कंपनी)	भांडूप	वाशी, भिवंडी, ठाणे
		कल्याण - I	कल्याण - I, कल्याण - II, पेण
		वसई	वसई, पालघर
		कोल्हापूर	कोल्हापूर, सांगली, रत्नागिरी, सिंधुदुर्ग
		नाशिक	नाशिक, नाशिक (शहर), अहमदनगर, जळगाव, नंदूरबार
		पुणे	पुणे (ग्रामीण), गणेशखिंड, रास्तापेठ
		बारामती	बारामती, सातारा, सोलापूर
		अमरावती	अमरावती, यवतमाळ
		नागपूर	नागपूर (ग्रामीण), नागपूर (शहर), एसएनडीएल, वर्धा, चंद्रपूर, गडचिरोली, गोंदिया, भंडारा
		औरंगाबाद	जालना, औरंगाबाद (शहर), औरंगाबाद, लातूर, बीड, उस्मानाबाद, हिंगोली, परभणी, नांदेड
		अकोला	बुलढाणा, वाशिम, अकोला
२	अदानि इलेक्ट्रिसिटी मुंबई लि. (एड्‌एमएल-वितरण)	मुंबई	परवाना क्षेत्र
३	बृहन्मुंबई विद्युत पुरवठा आणि परिवहन उपक्रम (बेस्ट)	मुंबई	परवाना क्षेत्र
४	टाटा पॉवर कंपनी (टीपीसी-वितरण)	मुंबई	परवाना क्षेत्र
५	माइण्डस्पेस बिझनेस पार्क्स प्रा. लि. (एमबीपीपीएल)	ऐरोली	परवाना क्षेत्र
६	गिगाप्लेक्स इस्टेट प्रायव्हेट लिमिटेड (जीइपीएल)	ऐरोली	परवाना क्षेत्र
७	केआरसी इन्फ्रास्ट्रक्चर अँड पॉवर प्रा. लि. (केआरसीआयपीपीएल)	खराडी, पुणे	परवाना क्षेत्र
८	निदार युटीलिटीज पनवेल एलएलपी (एनयुपीएलएलपी)	पनवेल	परवाना क्षेत्र

MAHARASHTRA ELECTRICITY REGULATORY COMMISSION, MUMBAI**Maharashtra Electricity Regulatory Commission (Consumer Grievance Redressal Forum & Electricity Ombudsman) Regulations, 2020****ELECTRICITY ACT, 2003**

No. MERC / LEGAL /2020/336 In exercise of the powers conferred on it by sub-sections (r) and (s) of Section 181 read with sub-sections (5) to (7) of Section 42 of the Electricity Act, 2003 (36 of 2003) and all other powers enabling it in this behalf, the Maharashtra Electricity Regulatory Commission hereby makes the following Regulations, providing guidelines to the Distribution Licensees in the State for establishing Forum(s) for redressal of Grievances of consumers and for the appointment of the Electricity Ombudsman by the Commission, for making representation against non-redressal of Grievances of consumers and the time and manner of settlement of Grievances by the Electricity Ombudsman and for matters incidental and ancillary thereto, and further to supersede the “Maharashtra Electricity Regulatory Commission (Consumer Grievance Redressal Forum & Ombudsman) Regulations, 2006”.

Chapter I**General****1 Short Title, Commencement and Interpretation**

- 1.1 These Regulations may be called the “Maharashtra Electricity Regulatory Commission (Consumer Grievance Redressal Forum & Electricity Ombudsman) Regulations, 2020”.
- 1.2 These Regulations extend to the whole of the State of Maharashtra.
- 1.3 These Regulations shall come into force from the date of its notification in the Official Gazette.
- 1.4 These Regulations shall be construed harmoniously with the Standards of Performance of Distribution Licensees and the Electricity Supply Code specified by the Commission under the provisions of clauses (x) and (za) of sub-section (2) of Section 181 of the Act:

Provided that in case of any inconsistency with these Regulations, the Standards of Performance of Distribution Licensees and the Electricity Supply Code shall prevail.

2 Definitions

2.1 In these Regulations, unless the context otherwise requires -

- (a) “**Act**” means the Electricity Act, 2003 (36 of 2003);
- (b) “**Commission**” means the Maharashtra Electricity Regulatory Commission;
- (c) “**Complainant**” means any Consumer as defined in Section 2 (15) of the Act and includes prospective Consumer, who files the Complaint or Grievance or Representation against the Distribution Licensee;
- (d) “**Complaint**” means a submission made by a consumer expressing dissatisfaction with the electricity supply service provided by the Distribution Licensee;
- (e) “**Grievance**” means any fault, imperfection, shortcoming or inadequacy in the quality, nature and manner of performance, which has been undertaken to be performed by a Distribution Licensee in pursuance of a licence, contract, agreement or under the Electricity Supply Code or in relation to Standards of Performance of Distribution Licensees as specified by the Commission and includes *inter alia* Grievances in respect of non-compliance of any Order of the Commission or any action to be taken in pursuance thereof, which are within the jurisdiction of the Forum or Electricity Ombudsman, as the case may be;
- (f) “**Forum**” means the forum for redressal of Grievances of consumers required to be established by Distribution Licensees pursuant to sub-section (5) of Section 42 of the Act and these Regulations;
- (g) “**Electricity Ombudsman**” means an authority appointed or designated by the Commission, in pursuance of sub-section (6) of Section 42 of the Act and these Regulations, to whom any consumer, who is aggrieved by non-redressal of his Grievances by the Forum, may make a representation;
- (f) “**Nodal Officer**” shall mean an officer having knowledge and experience in distribution and supply of electricity and so designated by the Distribution Licensee to act as a nodal officer, who shall not be below the rank of an Executive Engineer or officer of equivalent rank of any Distribution Licensee;
- (g) “**Representation**” shall mean the representation made to the Electricity Ombudsman by the consumer in person or on behalf of such consumer who is aggrieved by non-redressal of his Grievances by the Forum (including dismissal order) within the specified time and in accordance with these Regulations.

2.2 Interpretations

Words and expressions used and not defined in these Regulations but defined in the Act shall have the meanings respectively assigned to them in the Act.

3 Basic Principles

3.1 Every Distribution Licensee shall, within six months from the Appointed Date or date of grant of licence or date of taking on record the Distribution Licensee status in case of Deemed Distribution Licensees, whichever is earlier, establish Fora in accordance with these Regulations.

3.2 Such Fora shall follow the principles of natural justice, including, *inter alia*, the following:

- (a) they shall protect the interest of consumers;
- (b) they shall inform consumers of their rights;
- (c) they shall facilitate and expedite the redressal of Grievances;
- (d) they shall ensure that consumers can also have a remedy in the event of failure or delay on the part of the Distribution Licensee in redressing their complaints.

3.3 A Distribution Licensee shall generally establish one (1) Forum in each distribution Zone falling within its area of supply:

Provided that the Distribution Licensee shall be allowed to establish one (1) Forum for more than one (1) distribution Zone, depending on the number of cases and work load of the Forum:

Provided further that where the area of supply is the city of Greater Mumbai and adjoining areas, each Distribution Licensee shall have at least one (1) Forum for such area of supply:

Provided also that the area of jurisdiction of the Forum shall be decided by the Distribution Licensee subject to any guidelines or directions that may be issued by the Commission, from time to time.

Explanation – for the purpose of this Regulation 3.3, the term “distribution Zone” shall mean the geographical area falling within the jurisdiction of a zonal office of the successor entities of the Board as may be vested with the functions of distributing electricity pursuant to re-organisation of the Board.

3.4 The location of approved list of Fora of Distribution Licensees in the State of Maharashtra is given at Appendix 1:

Provided that the Commission may notify any change in the Appendix 1, including creation of additional Fora in case of increase in number of cases, through Order, as necessary from time to time, after due public consultation.

3.5 Every Distribution Licensee shall publish its internal procedures for redressal of Grievances in accordance with these Regulations and make the same available to public in English and Marathi at all cash collection centres and offices of the Distribution Licensee, and inform consumers through the bills raised on them regarding the availability of such rules and procedures.

3.6 The Electricity Ombudsman shall review the internal procedures issued by the Distribution Licensee every quarter on a post-facto basis and report any inconsistency between the internal procedures and these Regulations to the Commission:

Provided that in case of any inconsistency between the internal procedures and these Regulations, the Commission may issue appropriate directions to the Distribution Licensee to incorporate necessary modifications to the internal procedures:

Provided further that the Distribution Licensee shall accordingly modify the internal procedures and report compliance to the Commission within one month of receiving such directions.

3.7 The Distribution Licensee shall update and publish such procedures referred to in Regulation 3.5 at regular intervals which shall, in particular, include—

- (i) the objects of these Regulations;
- (ii) the assistance available from the Forum;
- (iii) the manner of filing a representation before the Electricity Ombudsman;
- (iv) any additional rules, procedures or circulars made or issued by the Distribution Licensee in relation to these Regulations and in accordance with the Act.

3.8 The Distribution Licensees shall constantly endeavour to take steps in accordance with the requirements herein to provide as much information suo motu to the public at regular intervals through various means of communication, including internet, so that information is disseminated widely and in such form and manner that is easily accessible to the public.

Explanation.—For the purposes of Regulation 3.7, "disseminated" means making known or communicating the information to the public through notice boards, newspapers, public announcements, media broadcasts, the internet or any other means.

- 3.9 As part of the internal complaint redressal system of the Distribution Licensee, a web-based portal shall be created within six (6) months of notification of these Regulations, whereby consumers can register their complaints electronically/digitally through SMS, online registration, web-chat facility and mobile application (in person or through toll free telephone numbers), which shall be integrated with the complaint handling system through the Consumer Call Centres:

Provided that complaints submitted physically at the nearest office of the Distribution Licensee shall also continue to be accepted, for the time-being.

- 3.10 The Internal Grievance Redressal Cell created by the Distribution Licensees in accordance with the Maharashtra Electricity Regulatory Commission (Consumer Grievance Redressal Forum & Electricity Ombudsman) Regulations, 2006, shall continue to be in existence and shall function as at present till such time as the web-based portal for internal complaint redressal by the Distribution Licensee is created and fully functional:

Provided that all pending complaints before the Internal Grievance Redressal Cell after six (6) months of notification of these Regulations shall be migrated by the Distribution Licensee to the web-based portal for internal complaint redressal.

- 3.11 The complaints registered through the integrated portal under the internal complaint redressal system shall be addressed in the following manner:

- (a) The Complainant can create their own logins wherein they can lodge multiple complaints and keep a track of all individual complaints till the complaint is resolved;
- (b) All complaints received shall be automatically assigned/sent to the respective department/cell, for speedy redressal;
- (c) The respective department/cell is required to provide remedy on the complaint within three (3) working days in case of complaints related to non-supply, connection, re-connection or disconnection of supply and fifteen (15) working days for all other complaints, from the date of registering the complaint;
- (d) The concerned officer shall take necessary action on the complaint and update and/or close the same on the portal;
- (e) The Distribution Licensee shall design its own escalation index for non-resolution/non-closure of complaint depending on the time elapsed from the date of registering the complaint;
- (f) Every Distribution Licensee shall have one officer in its

area/district/zone, depending on the number of complaints received, assigned specifically for resolution of complaints, who shall be directly reporting to the Chief Engineer/Zonal Chief of that area;

- (g) The portal shall also have a feedback mechanism with a suggestion window wherein the consumers can register their feedback based on the service provided;
- (h) The Distribution Licensee shall provide quarterly update to the Electricity Ombudsman on the status of complaints, including summary of the feedback received from the consumers:

Provided that the same shall also be uploaded on the website in an easy to read format.

3.12 The Electricity Ombudsman shall undertake a post-facto analysis of the quarterly update submitted by the Distribution Licensee and may give appropriate directions to the Distribution Licensee.

3.13 The Complainant may approach the Forum constituted in accordance with Regulation 4, if the complaint is closed on the web based portal without the consent or satisfaction of the Complainant or after expiry of 3 days (for complaints related to non-supply, connection, re-connection or disconnection of supply) or 15 days (for all other complaints) from the date of registration of complaint, whichever is earlier:

Provided that the Consumer may also directly approach the Forum constituted in accordance with Regulation 4, even if no complaint has been registered on the web portal.

Chapter II

Forum for Redressal of Consumer Grievances

4 Constitution of Forum For Redressal of Consumer Grievances

4.1 Each Forum to be constituted by the Distribution Licensee shall consist of three members, who shall meet the following criteria:

- (a) The Chairperson of the Forum shall be a retired senior judicial officer; or a retired civil servant not below the rank of a Collector; or a retired Principal of a reputed Engineering college; or a retired Professor of the Electrical Engineering Department of a reputed institute; or a retired senior electrical engineer of the Government; or a retired engineer from a Distribution Licensee not below the rank of Superintending Engineer

or equivalent officer, and having at least twenty-five (25) years of experience, with adequate knowledge of power sector:

Provided that the Chairperson shall preferably have working knowledge of the vernacular language of the State of Maharashtra:

Provided further that the Chairperson shall be nominated by the Commission after inviting applications from interested persons and selecting from shortlisted candidates:

Provided also that the Commission shall verify the integrity and background of such applicants;

- (b) One Technical Member shall be a person not below the rank of Executive Engineer or a person of equivalent rank of any Distribution Licensee and having at least fifteen (15) years of experience:

Provided that the Distribution Licensee shall ensure that he/she is a person having knowledge and experience in distribution and supply of electricity and of high integrity and moral background;

- (c) One independent Member shall be nominated by the Commission, who shall have experience of working for at least ten (10) years on matters concerning consumer Grievances:

Provided that such Member shall not have been in the employment in any capacity under, or agency of, the Distribution Licensee or provided consultancy services to electricity consumers for a minimum period of three (3) years prior to being appointed as member of the Forum:

Provided further that the Commission shall invite applications from interested persons and select from shortlisted candidates:

Provided also that preference shall be given to a representative of a registered voluntary consumer protection organization or Industrial Association:

Provided also that preference shall be given to a person who resides in the same area:

Provided also that the Commission shall verify the integrity and background of such applicants.

- 4.2 In case the Distribution Licensee has less than one lakh fifty thousand (1,50,000) consumers in its area of supply in the State of Maharashtra, the Forum may consist of a single Member, who shall fulfil the eligibility criteria of sub-clause (a) of Regulation 4.1 above.

- 4.3 Where the Chairperson is absent or the post of Chairperson is vacant, the independent Member, who fulfils the eligibility criteria of sub-clause (c) of Regulation 4.1 above, shall act as the Chairperson.

- 4.4 The Distribution Licensee shall ensure that the post of a Member in the Forum is not kept vacant for a period exceeding three (3) months:

Provided that the process of appointment or nomination of a Member shall commence within a period of three months before the superannuation or end of tenure of the Chairperson or Member:

Provided further that if the Forum is short of quorum during the period of vacancy, then the Distribution Licensee shall give additional charge to a Member of an adjacent Forum for meeting the quorum:

Provided also that the Distribution Licensee shall intimate the Commission at least three months in advance before the end of tenure of the Chairperson or Independent Member.

- 4.5 Every Member of the Forum shall hold office for a fixed term of three (3) years provided that the tenure of a Member referred to in Regulation 4.1 (b) may be extended once by the Distribution Licensee or in case of the Member referred to in Regulations 4.1 (a) or (c) by the Commission for a further period not exceeding two (2) years subject to an overall age limit of sixty-five (65) years:

Provided that the Technical Member of the Forum who is in the employment of the Distribution Licensee shall cease to be Member of the Forum upon his transfer, and the Distribution Licensee shall designate another officer as Technical Member of the Forum who shall comply with the eligibility criteria set out in sub-clause (b) of Regulation 4.1:

Provided further that the extension of tenure of the Members by the Distribution Licensee shall be done only in consultation with the Commission:

Provided also that the age limit of 65 years shall be applicable for existing appointments also at the end of their fixed term or extended term, as applicable.

- 4.6 No person shall be appointed and/or be entitled to continue as a Chairperson or Member if he/she stands disqualified on account of his/her:

- (a) having been adjudged an insolvent;
- (b) having been convicted of an offence which, in the opinion of the Electricity Ombudsman, involves moral turpitude;
- (c) having become physically or mentally incapable of acting as such Chairperson or Member;
- (d) having acquired such financial or other interest as is likely to affect prejudicially his/her functions as a Chairperson or Member;
- (e) having so abused his/her position as to render his/her continuance in

office prejudicial to public interest; or

- (f) having been guilty of proved misbehaviour;
- (g) having been found to have failed to deliver the functions assigned to them or exceeding their brief.

- 4.7 An existing Chairperson or independent Member or Technical Member shall be liable to be removed from his/her office forthwith on account of any of the aforesaid disqualifications arising or being discovered:

Provided that no Chairperson or independent Member shall be removed by the Commission from his/her office on any ground specified in the aforesaid clauses of Regulation 4.6 unless the Electricity Ombudsman, has, on an independent inquiry held by him/her, in accordance with such procedure as directed by the Commission, reported to the Commission that such Chairperson or independent Member ought, on such ground or grounds, to be removed:

Provided further that the provisions of Regulation 4.6 shall not be applicable to the Technical Member, who shall be governed by the service rules/regulations of the Distribution Licensee.

- 4.8 In case of any Grievance filed by a Complainant with regard to implementation of Regulation 5.2 of the Maharashtra Electricity Regulatory Commission (Grid Interactive Rooftop Renewable Energy Generating Systems) Regulations, 2019, the concerned Forum may take assistance on technical matters from any Independent Advisor empanelled with the Maharashtra Energy Development Agency (MEDA):

Provided that a Forum may take assistance on specific technical matters for specific period from any Independent Advisor empanelled with the Central or State Government, in consultation with the Electricity Ombudsman.

- 4.9 The sitting fees, honorarium and/or other allowances (collectively "Remuneration") payable to the Chairperson and Members shall be such as may be decided by the Commission:

Provided that the Remuneration and the other terms of office of the Members shall not be changed/varied to the disadvantage of the Member after his/her appointment:

Provided further that the terms and conditions of service of the Technical Member of the Forum who is in the employment of the Distribution Licensee shall be governed by the terms and conditions of his employment with such Distribution Licensee.

- 4.10 The office space, secretarial support and other facilities required by Members of the Forum shall be provided by the Distribution Licensee including the numbers, nature and categories of staff as may be intimated by the Forum to the Distribution Licensee, for the efficient functioning of the Forum:

Provided that unhindered access to the office of the Forum shall be provided during the office hours of the Forum, even if the Forum is located within the premises of the Distribution Licensee:

Provided further that the Electricity Ombudsman shall suggest measures for rationalizing the staff strength for the Fora within three (3) months of notification of these Regulations, considering the changing circumstances due to digitization, e-hearings, etc.

- 4.11 The salaries and allowances payable to, and other terms and conditions of service of the staff required to assist the Forum in the discharge of its functions shall be on the terms and conditions as may be determined by the Distribution Licensee:

Provided that the Distribution Licensee shall ensure that the Fora are financially independent, by providing the appropriate annual budget and necessary quarterly funds foreach Financial Year, which shall be managed by the Fora, without having to request the Distribution Licensee for funds and without having to obtain the Distribution Licensee's approval for the appropriate expenditure incurred using the available funds.

5 Quorum & Procedural Matters

- 5.1 The location and the timings of the office of the Forum shall be decided by the Distribution Licensee so as to provide convenient access to consumers:

Provided that when hearings are held by the Forum at different locations, the Forum shall decide on local office timings and ensure sufficient publicity for the same.

- 5.2 The Forum shall pass appropriate Order within fifteen (15) working days of filing of the Grievance (for Grievance related to non-supply, connection, re-connection or disconnection of supply) and within sixty (60) days of filing of the Grievance (for all other Grievances):

Provided that if the Order of the Forum is passed after the completion of the said period of 15 working days or 60 days, as the case maybe, the Forum shall record the reasons for the same in writing at the time of disposing of the said Grievance and inform the Electricity Ombudsman:

Provided further that all cases where the Forum has passed the Order after the completion of the said period of 15 working days or 60 days shall be highlighted by the Forum in the Quarterly Report to be submitted to the Commission under Regulation 26.2.

- 5.3 In order to expedite disposal of Grievances, the Forum may also hold sittings at such places within its area of jurisdiction as may be considered necessary and proper by the Forum:

Provided that if the area of jurisdiction of the Forum covers more than one (1) distribution Zone and there are pending grievances, then the Forum shall hold at least one sitting on a rotational basis in every distribution Zone.

- 5.4 The Forum shall hold such number of sittings in a month so as to complete the enquiry as expeditiously as possible and to pass appropriate order within the maximum period specified in Regulation 5.2:

Provided that the Forum shall hold at least one sitting every month, unless there are no pending cases:

Provided further that in case of more pending grievances from a particular district, the Forum may hold sittings on a rotational basis in such District Headquarter:

Provided also that in case there are priority cases as defined in Regulation 6.1 at more than one District Headquarter within the jurisdiction of any Forum, the Forum shall hear the cases at a common location convenient for all District Headquarters, for disposing such priority cases within the timelines specified in Regulation 5.2.

- 5.5 The quorum of the Forum shall be two Members, except where the Forum consists of a single Member.

- 5.6 In the event the quorum is not present; the Forum shall be adjourned to the next working day:

Provided that if at the adjourned meeting also, the quorum is not present, the Member present shall be the quorum.

- 5.7 On completion of the proceedings conducted under Regulation 8, except where the Forum consists of a single Member, the Forum shall take a decision by a majority of votes of the Members of the Forum and in the event of equality of votes, the Chairperson shall have the second and casting vote:

Provided that the acting Chairperson under Regulation 4.3 shall have the second and casting vote, in case the Chairperson is absent or the Chairperson's post is

vacant.

- 5.8 The Chairperson shall have the general powers of superintendence and control over the Forum.
- 5.9 No act or proceeding of the Forum shall be deemed to be invalid by reason only of some defect in the constitution of the Forum or by reason of the existence of a vacancy among its Members.
- 5.10 The Forum shall comply with such general directions as the Commission may issue from time to time in the interest of efficient and effective redressal of Grievances in a timely and expeditious manner.
- 5.11 The Distribution Licensee shall give publicity regarding the existence of the Forum through statements in the bills raised for the supply of electricity to the consumers and the website of the Distribution Licensee, and in doing so, shall be guided by, any directions that the Commission may issue from time to time.
- 5.12 It shall be a constant endeavour of the Distribution Licensee to take steps in accordance with the requirements herein to provide as much information suo motu to the public at regular intervals through various means of communications, including internet, so that information is disseminated widely and in such form and manner which is easily accessible to the public.
- 5.13 The address, email and phone numbers of the Fora shall be displayed at all cash collection centres and offices of the Distribution Licensee that have interface with the consumers, and shall also be duly publicized, including in the bills raised on the consumers, and the website of the Distribution Licensee.

6 Prioritization of Grievances

As far as is possible and practical, the Grievances shall be prioritized for redressal based on the following priority order:

- (a) Non-Supply;
- (b) Disconnection of supply;
- (c) New Connection;
- (d) Meter-related issues;
- (e) Billing-related issues;
- (f) Other issues:

Provided that all Grievances are disposed of within the time limit specified under these Regulations.

7 Procedure for Submission and Acceptance of Grievance

- 7.1 The Complainant, either directly or through his duly authorised representative, can submit his/her Grievance on the web portal or to the appropriate Forum under whose jurisdiction his/her connection exists or a connection has been applied for.
- 7.2 The Complainant can also submit his/her Grievance at the nearest complaint-receiving centre, already established by the Distribution Licensee.
- 7.3 Each Distribution Licensee shall create a web-based portal for submission of Grievances, within six (6) months of notification of these Regulations, in consultation with the Electricity Ombudsman and the Consumer Advocacy Cell established within the Commission.
- 7.4 The Grievance may be submitted either in person or through post, email or fax or through the web-based portal.
- 7.5 All complaint-receiving centres shall accept the Grievances from Complainants falling within the jurisdiction of the Forum:

Provided that the Grievance so received along with other supporting documents shall be forwarded to the relevant Forum within the next three (3) working days.

- 7.6 The Grievance submitted through the web-based portal along with other supporting documents shall be automatically forwarded to the concerned Forum, and the contact details of the relevant Forum shall be intimated to the Complainant along with the acknowledgement of the receipt of the Grievance that shall be auto-generated with serial number and date at the time of submission.
- 7.7 The Complainant shall be issued acknowledgement of the receipt of Grievance by the complaint receiving centre bearing a serial number and date:

Provided that in case of submission of the Grievance in person, the acknowledgment shall be issued immediately:

Provided further that in case of receipt of Grievance by post, or email, the acknowledgment shall be despatched latest by the next working day:

Provided also that where the Grievance is submitted by email to the Forum, acknowledgment of the receipt of the Grievance shall be by return email as promptly as possible but not later than two (2) working days:

Provided also that in case of issuance of acknowledgment by a complaint-receiving centre, the contact details of the relevant Forum shall also be issued along with the acknowledgment.

- 7.8 The Forum shall not admit any Grievance unless it is filed within two (2) years from the date on which the cause of action has arisen.
- 7.9 The Forum shall reject the Grievance at any stage under the following circumstances:
- (a) In cases where proceedings in respect of the same matter and between the same Complainant and the Licensee are pending before any court, tribunal, arbitrator or any other authority, or a decree or award or a final order has already been passed by any such court, tribunal, arbitrator or authority;
 - (b) In cases, which fall under Sections 126, 127, 135 to 139, 152, and 161 of the Act;
 - (c) In cases where the Grievance has been submitted two (2) years after the date on which the cause of action has arisen;
 - (d) In cases of recovery of arrears where the bill amount is not disputed; and
 - (e) In the case of Grievances, which are:
 - (i) frivolous, vexatious, malafide;
 - (ii) without any sufficient cause; or
 - (iii) where there is no prima facie loss or damage or inconvenience caused to the Complainant or the consumers who are represented by an association or group of consumers:

Provided that no Grievance shall be rejected unless the Complainant has been given an opportunity of being heard.

- 7.10 The Grievance shall be submitted as per the format specified in **Schedule A** of these Regulations:

Provided that the Forum shall take cognizance of any Grievance submitted based on the merit of the case and will not reject any Grievance for the sole reason of it not having been submitted in the format specified:

Provided further that the Distribution Licensee shall, in its website, upload the format set out in **Schedule A** to these Regulations in word form so as to enable consumers, at their option, to submit their Grievance in electronic form:

Provided also that all enclosures to such Grievance submitted in electronic form shall be submitted in scanned form:

Provided also that submission of Grievance in electronic form shall be as per the rules and procedures as may be laid down by the Commission from time to time.

8 Procedure for Grievance Redressal

- 8.1 The Forum shall forward a copy of the Grievance to the Nodal Officer designated by the Distribution Licensee, within three (3) working days of receipt of the Grievance, for redressal or to file its reply to the Grievance.
- 8.2 The Nodal Officer shall act as the co-ordinator for filing of reply, making submissions, providing issue-wise comments on the Grievance, submitting compliance status/reports, etc., before the Forum and/or the Electricity Ombudsman, as the case may be.
- 8.3 The Nodal Officer shall furnish paragraph-wise comments to the Forum on the Grievance within five (5) working days (for Grievance related to non-supply, connection, re-connection or disconnection of supply) or fifteen (15) working days (all other Grievances) of receipt of the copy of Grievance from the Forum or within such other time as it may direct, failing which the Forum shall proceed on the basis of the material available on record:

Provided that the Forum may grant extension of maximum seven (7) days to the Licensee for submission of reply on case to case basis, except in case of Grievance related to non-supply, connection, re-connection or disconnection of supply, wherein no extension may be granted for submission of reply.

- 8.4 The internal procedures published by the Distribution Licensee in accordance with Regulation 3.5 of these Regulations, shall specifically prescribe the above-specified timelines for furnishing of replies.
- 8.5 In case the Nodal Officer repeatedly fails to submit the reply within the prescribed time limit, the Chairperson of the CGRF may bring such failure to the notice of the concerned reporting officer of the Nodal Officer for initiating appropriate administrative action.
- 8.6 The Forum may call for any record from the respondent party or from the Complainant as is relevant for examination and disposal of the Grievance, and both the parties shall be under obligation to provide such information, document or record as the Forum may call for:

Provided that where a party fails to furnish such information, document or record and the Forum is satisfied that the party in possession of the record is withholding it deliberately, it may draw an adverse inference.

- 8.7 The Forum may also direct the Distribution Licensee to undertake an inspection or engage a third-party to undertake such inspection with regard to the Grievance, as may be required for the expeditious redressal of the Grievance.

- 8.8 The Forum can also engage a third-party (other than the Licensee) at the instance and request of the Complainant, to undertake inspection and obtain an independent report:

Provided that the Forum shall record the reasons for the need for such third-party inspection, which should generally be resorted to rarely and keeping in view the special circumstances of a case:

Provided further that the expenses of such third-party inspection, except expenses of inspection at the request of the Complainant, shall be borne by the Licensee, and to the extent reasonable and justifiable, such expenses shall be allowed as pass through expense in the determination of tariff in accordance with the relevant Regulations of the Commission:

Provided also that in case inspection is taken up at the request of the Complainant, the expenses shall be deposited in advance by him, which may or may not be refunded by the Licensee depending on whether the Grievance is found to be of substance or not.

- 8.9 The Forum shall communicate the date of hearing of the Grievance in writing to the Distribution Licensee and the Complainant:

Provided that the hearing may also be held through video-conferencing or similar arrangements, as appropriate, provided the Complainant has access to such facilities.

- 8.10 A Complainant, Distribution Licensee or any other person who is a party to any proceedings before the Forum may either appear in person or authorise any representative other than an Advocate (within the meaning of the Advocates Act, 1961), to present his case before the Forum and to do all or any of the acts for the purpose, subject to production of duly authenticated authorisation made by the party in favour of such representative, and subject to the condition that he, -

- (a) is appearing on an individual case basis;
- (b) has a pre-existing relationship with the Complainant (such as: a relative, neighbour, business associate or personal friend);
- (c) is not receiving any form of, direct or indirect, remuneration for appearing before the Forum and files a written declaration to that effect;
- (d) demonstrates to the Forum that he is competent to represent the party.

- 8.11 The Forum may within its discretion disallow any representative to appear before it in any case, for reasons to be recorded in writing, on account of breach of the

terms of the undertaking or misconduct or failure in providing proper assistance to the Forum.

- 8.12 Any party appearing through a representative, shall be bound by the acts or omissions of such representative:

Provided that such representative shall not be permitted to withdraw any complaint or claim or any part thereof on behalf of the party without producing written consent from the party allowing him for withdrawal of the complaint or claim or part thereof.

- 8.13 Any party shall not be bound by an act of any representative where it is shown to the satisfaction of the Forum that the representative committed any act of fraud, which adversely affected interest of the party concerned.

- 8.14 Where the Complainant or the Licensee or their representative fails to appear before the Forum on the date fixed for hearing, the Forum may decide the Grievance ex-parte:

Provided that no adjournment shall ordinarily be granted by the Forum unless sufficient cause is shown and the reasons for the grant of adjournment have been recorded in writing by the Forum.

- 8.15 The Forum shall be guided by the principles of natural justice.

- 8.16 The Forum shall not be bound by the Code of Civil Procedure, 1908 (5 of 1908) or the Indian Evidence Act, 1872 (1 of 1872) as in force from time to time.

- 8.17 The Commission may direct the concerned Forum, in writing and with reasons, to take up any matter, provided that the same falls within the jurisdiction of the Forum.

- 8.18 The Forum may, at its discretion, designate any person whom the Forum considers appropriate to, -

- (i) present the case of a party which cannot afford to engage its representative, or
- (ii) act as *amicus curiae* to assist the Forum in its proceedings.

9 Findings of the Forum

- 9.1 After considering the Grievance submitted by the Complainant, issue-wise comments on the Grievance submitted by the Distribution Licensee and all other records available, and after affording reasonable opportunity of being heard to the parties, the Forum shall complete the proceedings and pass appropriate order for redressal of the Grievance within the time specified in Regulation 5.2.

9.2 If, after the completion of the proceedings, the Forum is satisfied after voting that any of the allegations contained in the Grievance is correct, it shall issue an order to the Distribution Licensee directing it to do one or more of the following things in a time bound manner, namely-

- (a) remove the cause of Grievance in question;
- (b) return to the Complainant the undue charges paid by the Complainant along with interest, at the rate equal to Bank Rate declared by the Reserve Bank of India prevailing during the relevant period;
- (c) pay such amount as may be awarded by it as compensation to the Complainant as specified by the Commission in the standards of performance of Distribution Licensees:
Provided that in no case shall any Complainant be entitled to indirect, consequential, incidental, punitive, or exemplary damages, loss of profits or opportunity;
- (d) any other order, deemed appropriate in the facts and circumstances of the case:

Provided that the Forum may order partial relief to the Complainant under appropriate circumstances, duly recorded with proper justification.

9.3 Every Order made by the Forum shall be a reasoned Order either in Marathi or English and signed by the Members conducting the proceedings:

Provided that where the Members differ on any point or points, the opinion of the majority shall be the Order of the Forum:

Provided further that the opinion of the minority shall however, be recorded and form part of the Order, and shall be issued along with the Order passed by the majority.

9.4 The Forum shall ensure that all Orders are consistent with the Commission's Regulations and Orders:

Provided that the Order issued by the Forum shall specifically mention the applicable Regulations and Orders based on which its Order has been passed:

Provided further that the Forum on its own shall not interpret and rule beyond the applicable Regulations and Orders.

9.5 In case any issue is not fully covered in the Commission's Regulations or Orders, the issue shall necessarily be referred to the Commission for its guidance:

Provided that the Distribution Licensee may also refer such an issue to the Commission under Regulation 31 of these Regulations.

9.6 A certified copy of the Order passed by the Forum shall be communicated to the parties within three days of such Order.

9.7 The Order passed or direction issued by the Forum shall be implemented or complied with by the Distribution Licensee or the person required by the order or direction to do so within the time frame stipulated in the Order/directions:

Provided that intimation of such compliance shall be made to the Forum and the Complainant and shall also be updated on the web portal within seven (7) working days from the date of compliance.

9.8 Non-compliance of the Order of the Forum shall be treated as violation of the Regulations of the Commission and accordingly liable for action under Sections 142 and 146 of the Act.

9.9 Notwithstanding the provisions of Regulation 9.2, the Forum may pass such interim Orders, pending the final decision on the Grievance, on the request of the Complainant:

Provided that the Forum shall have the powers to pass such interim Order in any proceeding, hearing or matter before it as it may consider appropriate, if the Complainant satisfies the Forum that prima facie, the Distribution Licensee has threatened or is likely to remove or disconnect the electricity connection, and has or is likely to contravene any of the provisions of the Act or any Rules and Regulations made thereunder or any Order of the Commission, provided that, the Forum has jurisdiction on such matters:

Provided further that such interim Order shall be issued within 10 days of receipt of Grievance:

Provided also that in case of disconnection related to billing dispute, the Forum may provide interim relief to the consumer by directing the Distribution Licensee to not disconnect the supply, only if the consumer deposits 50 percent of the disputed amount:

Provided also that, except where it appears that the object of passing the interim Order would be defeated by delay, no such interim Order shall be passed unless the opposite party has been given an opportunity of being heard.

10 Review of Order of Forum

10.1 Any person aggrieved by an order of the Forum, including the Distribution Licensee, may apply for a review of such Order within thirty (30) days of the date of the order to the same Forum, under the following circumstances:

- (a) Where no appeal or Representation has been preferred;
- (b) on account of some mistake or error apparent from the face of the record;
- (c) upon the discovery of new and important matter or evidence which, after the exercise of due diligence, was not within his knowledge or could not be produced by him at the time when the order was passed.

10.2 An application for such review shall clearly state the matter or evidence which, after the exercise of due diligence, was not within his knowledge or could not be produced by him at the time when the order was passed or the mistake or error apparent from the face of the record.

10.3 The review application shall be accompanied by such documents, supporting data and statements as the Forum may determine.

10.4 The review shall be heard by the same bench that has issued the original Order that is subject to review:

Provided that in case the review has to be heard by a different bench, on account of retirement/demotion of office of Member/s who passed the original Order, the review application shall be processed only after obtaining the permission of the Electricity Ombudsman.

10.5 When it appears to the Forum that there is no sufficient ground for review, the Forum shall reject such review application:

Provided that no application shall be rejected unless the applicant has been given an opportunity of being heard.

10.6 When the Forum is of the opinion that the review application should be granted, it shall grant the same:

Provided that no such application will be granted without previous notice to the opposite side or party to enable him to appear and to be heard in support of the order, the review of which is applied for.

11 Inspection of records of the Forum and supply of certified copies

11.1 Any Person shall be entitled to a copy of the Orders of the Forum or take extracts therefrom, subject to payment of a cost, which shall not be more than the cost of photocopying and complying with other terms, which the Forum may direct:

Provided that an applicant making request for information shall not be required to give any reason for requesting the information or any other personal details except those that may be necessary for contacting him.

11.2 Notwithstanding anything contained in Regulation 11.1, there shall be no obligation to give to any Person,—

- (a) information including commercial confidence, trade secrets or intellectual property, the disclosure of which would harm the competitive position of a third party, unless the Forum is satisfied that larger public interest warrants the disclosure of such information; or
- (b) information which would impede the process of investigation or apprehension or prosecution of offenders.

12 General Superintendence over the Forum

- 12.1 The Forum shall comply with such general directions as the Commission may issue from time to time in the interest of efficient and effective redressal of grievances in a timely and expeditious manner.
- 12.2 The Commission shall have the general powers of superintendence over the Forum and the Forum shall duly comply with such directions as the Commission may issue from time to time.

Chapter III ELECTRICITY OMBUDSMAN

13 Constitution of Electricity Ombudsman

- 13.1 The Commission shall designate or appoint one or more persons to be the Electricity Ombudsman to exercise such powers and discharge such functions entrusted by or under the provisions of the Act and/or under these Regulations.
- 13.2 The appointment or designation of the person(s) as the Electricity Ombudsman shall be made for a fixed term of three (3) years:
- Provided that the tenure of the Electricity Ombudsman may be extended by the Commission for a further period not exceeding two (2) years subject to an overall age limit of sixty-five (65) years:
- Provided further that the age limit of 65 years shall be applicable for existing appointments also at the end of their fixed term or extended term, as applicable.
- 13.3 The Electricity Ombudsman may relinquish his office by giving in writing to the Commission a prior notice of not less than three (3) months.
- 13.4 Where the Commission is satisfied that in the public interest and for the reasons set out below, it is necessary to remove the person discharging the duties of an Electricity Ombudsman, the Commission may for reasons to be recorded in

writing, remove the person discharging the duties of Electricity Ombudsman, if such person:

- (a) has been adjudged an insolvent;
- (b) has been convicted of an offence which, in the opinion of the Commission, involves moral turpitude;
- (c) has become physically or mentally incapable of acting as Electricity Ombudsman;
- (d) has acquired such financial or other interest as is likely to affect prejudicially his/her functions as Electricity Ombudsman;
- (e) has abused his/her position so as to render his/her continuance in office prejudicial to the public interest; or
- (f) has been guilty of proved misbehaviour;
- (g) has been found to have failed to deliver the functions assigned to him/her or exceeded his/her brief:

Provided that the Electricity Ombudsman shall not be removed from his/her office on any ground specified in the aforesaid clauses (d), (e), (f) and (g) unless the Commission, has, on an inquiry, concluded that the person ought, on such ground or grounds, to be removed.

14 Jurisdiction of the Electricity Ombudsman

The territorial jurisdiction of the Electricity Ombudsman shall extend to the whole or part of the State of Maharashtra:

Provided that the Commission may appoint or designate more than one Electricity Ombudsman with defined territorial jurisdiction:

Provided that if any Electricity Ombudsman post is vacant or if the Electricity Ombudsman is unable to discharge his/her duties, then the Commission may give additional charge to the other Electricity Ombudsman for addressing the representations pending before that Electricity Ombudsman.

15 Office of the Electricity Ombudsman

15.1 The office(s) of the Electricity Ombudsman(s) will be located at such place(s) as may be determined by the Commission.

15.2 In order to expedite disposal of Grievances, the Electricity Ombudsman may hold sittings at such places within his/her area of jurisdiction as may be considered necessary and proper by him/her in respect of a representation before

him/her.

- 15.3 The Commission shall provide the Electricity Ombudsman with a Secretariat, with the staff strength of the Secretariat and terms and conditions of appointment of the staff being determined by the Commission from time to time.
- 15.4 All expenses of the Electricity Ombudsman's office including that of the Secretariat shall be paid out of the Fund constituted under Section 103 of the Act.
- 15.5 The post of Electricity Ombudsman shall be a full-time post.
- 15.6 The name, location, email address and telephone numbers of the Electricity Ombudsman shall be widely publicised through newspapers, radio and television, and displayed on the websites and the offices of the Licensees and the Commission and intimated to consumers through electricity bills.

16 Qualification

- 16.1 The Electricity Ombudsman shall be constituted from amongst a retired judge of a High Court or District Court, a retired Secretary to the Government or equivalent officer, or retired Officer of the rank of Executive Director or equivalent or above of an electricity sector utility, or any other person of equivalent level, and having at least three (3) years of experience in the above-specified positions.
- 16.2 The Commission shall invite applications through public advertisement for the appointment of the Electricity Ombudsman.
- 16.3 The Electricity Ombudsman shall be a person of experience, ability, integrity and standing:

Provided that the Commission shall verify the integrity and background of the applicants for the post of Electricity Ombudsman.

17 Remuneration

The remuneration and other allowances payable to the Electricity Ombudsman will be determined by the Commission from time to time and shall be paid out of the Fund constituted under Section 103 of the Act:

Provided that the remuneration and the other terms of office of the Electricity Ombudsman shall not be changed/varied to the disadvantage of the Electricity Ombudsman after his/her appointment or re-appointment.

18 Powers and Duties of the Electricity Ombudsman

The Electricity Ombudsman shall have the following powers and duties:

- (a) to receive from Complainants, representations against Orders of the Forum and consider such representations and facilitate their satisfaction or settlement by agreement, through conciliation and mediation between the Distribution Licensee and the Complainant or by passing an Order in accordance with these Regulations;
- (b) to exercise general powers of superintendence and administrative control over his Secretariat/office, and be responsible for the conduct of business thereat;
- (c) to incur expenditure on behalf of the office:
Provided that in order to exercise such power, the Electricity Ombudsman will draw up an annual budget for his office in consultation with the Commission and shall exercise the powers of expenditure within the approved budget;
- (d) to conduct independent inquiry against the Chairperson and/or independent Member of the Forum in accordance with Regulation 4.7;
- (e) to consult with the Forum regarding appointment of Independent Advisor in accordance with Regulation 4.7;
- (f) to advise the Distribution Licensee on the creation of the web-based portal for submission of Grievances;
- (g) to suggest measures for rationalizing the staff strength for the Fora, considering the changing circumstances due to digitization, e-hearings, etc.;
- (h) to discharge such functions as the Commission, may by order, direct or assign, from time to time.

19 Proceedings before the Electricity Ombudsman

- 19.1 Any Complainant, who is aggrieved by the non-redressal of his Grievance by the Forum, may, either directly or through his duly authorised representative, make a representation for redressal of his Grievance to the Electricity Ombudsman within sixty (60) days from the date of the Order of the Forum:

Provided that the Electricity Ombudsman may entertain a representation after the expiry of the said period of sixty (60) days if he/she is satisfied that there was sufficient cause for not filing it within the said period.

- 19.2 The Electricity Ombudsman shall create a web-based portal for submission of representations, within six (6) months of notification of these Regulations, in

consultation with the Consumer Advocacy Cell established within the Commission.

- 19.3 The representation may be submitted either in person or through post, email or fax or on the web-based portal of the Electricity Ombudsman.
- 19.4 The representation to be made before the Electricity Ombudsman shall be in writing in the form specified and set out in **Schedule B** of these Regulations and duly signed by the consumer and shall state/provide clearly the information required thereunder including *inter alia*
- (i) the name and address of the consumer;
 - (ii) the facts giving rise to the representation supported by documents, if any, that are desired to be relied upon by the consumer, and
 - (iii) the relief sought from the Electricity Ombudsman.
- 19.5 The Electricity Ombudsman shall send an acknowledgement of receipt of the representation to the consumer bearing a serial number and date:
- Provided that in case of submission of the representation in person, the acknowledgment shall be issued immediately:
- Provided further that in case of receipt of representation by post, email or fax, the acknowledgment shall be despatched latest by the next working day:
- Provided also that where the representation is submitted by email to the Electricity Ombudsman, acknowledgment of the receipt of the representation shall be by return email as promptly as possible.
- 19.6 After registering the representation, the Electricity Ombudsman, within three (3) days of registration, shall call for records relating to the representation from the concerned Forum.
- 19.7 The concerned Forum shall send the entire records within five (5) days from the date of receipt of such notice, to the office of the Electricity Ombudsman.
- 19.8 The Electricity Ombudsman may require the Licensee or any of the officials, representatives or agents of the Licensee to furnish documents, books, information, data and details as may be required to decide the representation and the Licensee shall duly comply with such requirements of the Ombudsman.
- 19.9 The Electricity Ombudsman may, in the first instance, endeavour to promote a settlement of the representation received through conciliation or mediation, by inviting the parties to do so, within fifteen (15) days from the date of receipt of the representation.

- 19.10 If both parties provide their consent to settle the representation through conciliation or mediation, the Electricity Ombudsman shall direct each party to submit to him a brief written statement describing the general nature of the dispute, the points at issue, the facts and grounds in support thereof, supplemented by any documents and other evidence that such party deems appropriate, with a copy to the other party.
- 19.11 The Electricity Ombudsman shall assist the parties in an independent and impartial manner in their attempt to reach an amicable settlement of their dispute.
- 19.12 The Electricity Ombudsman shall attempt to facilitate voluntary resolution of the dispute by the parties, and communicate the view of each party to the other, assist them in identifying issues, reducing misunderstandings, clarifying priorities, exploring areas of compromise and generating options in an attempt to solve the dispute, emphasizing that it is the responsibility of the parties to take decision which affect them.
- 19.13 When a representation is settled through conciliation or mediation of the Electricity Ombudsman, the Electricity Ombudsman shall send the copies of the recommendation, which he thinks fair in the circumstances of the case, to the Complainant and the Licensee:
- Provided that the parties may submit their observations on the recommendation for the consideration of the Electricity Ombudsman, and the Electricity Ombudsman may reformulate the terms of a possible settlement in the light of such observations.
- 19.14 If the Complainant and the Licensee accept the recommendation of the Electricity Ombudsman, they will send a communication in writing within fifteen (15) days of the date of receipt of the recommendation:
- Provided that the Complainant and the Licensee will confirm their acceptance to the Electricity Ombudsman and state clearly that the settlement communicated is acceptable to them, in totality, in terms of the recommendations made by the Electricity Ombudsman, and are in full and final settlement of the representation.
- 19.15 The Electricity Ombudsman shall make a record of such an agreement as his/ her orders and thereafter close the case.
- 19.16 If either party does not give consent to settle the representation through conciliation or mediation or the representation is not settled by agreement, the Electricity Ombudsman may give an Order after affording the parties reasonable opportunity to present their case:

Provided that the Electricity Ombudsman shall notify the Distribution Licensee and the Complainant who has submitted the representation, regarding the date of hearing in writing, giving sufficient advance notice:

Provided that the hearing may also be held through video-conferencing or similar arrangements, as appropriate, provided the Complainant has access to such facilities.

19.17 Any party to any proceedings before the Electricity Ombudsman may either appear in person or authorise any representative other than an Advocate (within the meaning of the Advocates Act, 1961), to present his case before the Electricity Ombudsman and to do all or any of the acts for the purpose, subject to production of duly authenticated authorisation made by the party in favour of such representative, and subject to the condition that he, -

- (a) is appearing on an individual case basis;
- (b) has a pre-existing relationship with the Complainant (such as: a relative, neighbour, business associate or personal friend);
- (c) is not receiving any form of, direct or indirect, remuneration for appearing before the Electricity Ombudsman and files a written declaration to that effect;
- (d) demonstrates to the Electricity Ombudsman that he is competent to represent the party.

19.18 The Electricity Ombudsman may within his discretion disallow any representative to appear before him in any case, for reasons to be recorded in writing, on account of breach of the terms of the undertaking or misconduct or failure in providing proper assistance to the Electricity Ombudsman.

19.19 Any party appearing through a representative, shall be bound by the acts or omissions of such representative:

Provided that such representative shall not be permitted to withdraw any complaint or claim or any part thereof on behalf of the party without producing written consent from the party allowing him for withdrawal of the complaint or claim or part thereof.

19.20 Any party shall not be bound by an act of any representative where it is shown to the satisfaction of the Electricity Ombudsman that the representative committed any act of fraud, which adversely affected interest of the party concerned.

19.21 Where any person who is a party to the proceedings before the Electricity Ombudsman fails to appear on the date of hearing as may be fixed in this behalf,

the Electricity Ombudsman may decide the representation ex-parte:

Provided that no adjournment shall ordinarily be granted by the Electricity Ombudsman unless sufficient cause is shown and the reasons for the grant of adjournment have been recorded in writing by the Electricity Ombudsman.

19.22 The Electricity Ombudsman shall entertain a representation only if all the following conditions are satisfied:

- (a) It has been filed by the Complainant being the aggrieved consumer either directly or through his duly authorised representative or the Association representing the consumer/s;

Explanation: A Distribution Licensee is not allowed to file a representation before the Electricity Ombudsman against the order of the Forum.

- (b) The Complainant had, before making a representation to the Electricity Ombudsman, approached the Forum constituted under Section 42(5) of the Electricity Act, 2003 for redressal of his/her grievance;
- (c) The Complainant has submitted a written representation in the specified form, to the Electricity Ombudsman;
- (d) It has been shown to the Electricity Ombudsman that (i) the Forum has rejected the Grievance, or (ii) the Forum has not passed an order on the Grievance for its redressal within a maximum period of 15 days or 60 days, as applicable, from the date of receipt of the Grievance by the Forum, or (iii) there has been undue delay in the disposal of the Grievance by the Forum even after the period stated above;
- (e) The representation against an order of the Forum is made within the period set out in these Regulations;
- (f) The Electricity Ombudsman is satisfied that the representation is not in respect of the same subject matter that has been settled by him in any previous proceedings;
- (g) The representation by the Complainant, in respect of the same Grievance, is not pending in any proceedings before any court, tribunal or arbitrator or any other authority, or a decree or award or a final order has not already been passed by any such court, tribunal, arbitrator or authority;
- (h) The consumer has deposited in the stipulated manner, fifty percent of the amount, if any, that is required to be paid by him in terms of the order of the Forum or twenty-five thousand rupees, whichever is less.

19.23 The Commission may direct the Electricity Ombudsman, in writing and with

reasons, to take up any matter, provided that the same falls within the jurisdiction of the Electricity Ombudsman.

19.24 Subject to the provisions of the Act and this Regulation, the Electricity Ombudsman's decision on whether the representation is fit and proper for being considered by it or not, shall be final.

19.25 The Electricity Ombudsman may reject the representation at any stage, if it appears to him that the representation is:

- (a) frivolous, vexatious, malafide;
- (b) without any sufficient cause;
- (c) there is no prima facie loss or damage or inconvenience caused to the Complainant:

Provided that the decision of the Electricity Ombudsman in this regard shall be final and binding on the consumer and the Distribution Licensee:

Provided further that no representation shall be rejected in respect of sub-clauses (a), (b), and (c) unless the Complainant has been given an opportunity of being heard.

20 Issue of Order by the Electricity Ombudsman

20.1 The Electricity Ombudsman shall complete the enquiry as expeditiously as possible and every endeavour shall be made to decide the representation within a period of fifteen (15) working days of receipt of the representation (for representation related to non-supply, connection, re-connection or disconnection of supply) and within sixty (60) days of receipt of the representation (for all other representations):

Provided that in the event of the representation being disposed of after the completion of the time period of 15 working days or 60 days, as applicable, the Electricity Ombudsman shall record, in writing, the reasons for the same.

20.2 The Electricity Ombudsman shall pass a written Order giving reasons for all his/her findings, which shall state the nature of the reliefs to which the Complainant is entitled as per the Order.

20.3 The Electricity Ombudsman shall be guided by such factors, which in the opinion of the Electricity Ombudsman are necessary in the interest of justice and shall ensure transparency while exercising its powers and discharging its functions in compliance with the principles of natural justice:

Provided that the Electricity Ombudsman shall not be bound by the Code of Civil

Procedure, 1908 (5 of 1908) or the Indian Evidence Act, 1872 (1 of 1872) as in force from time to time.

20.4 The order passed by the Electricity Ombudsman shall set out -

- (a) issue-wise decisions;
- (b) reasons for passing the order; and
- (c) directions, if any, to the Distribution Licensee or Complainant or any other order, deemed appropriate in the facts and circumstances of the case; and / or
- (d) directions for adjustment or refund of amount or fees deposited in terms of Regulation 19.21(h) along with interest, at the Bank Rate declared by the Reserve Bank of India prevailing during the relevant period; and/or
- (e) directions to pay such amount as may be awarded by it as compensation to the Complainant for any loss or damage suffered by the consumer:
Provided, however, that in no case shall any Complainant be entitled to indirect, consequential, incidental, punitive, or exemplary damages, loss of profits or opportunity.
- (f) directions to pay such amount as compensation as specified by the Commission in the Standards of Performance of Distribution Licensees.

20.5 The Electricity Ombudsman shall ensure that all Orders are consistent with the Commission's Regulations and Orders:

Provided that the Order issued by the Electricity Ombudsman shall be a reasoned and speaking Order and specifically mention the Regulations and Orders based on which its Order has been passed.

20.6 In case any issue is not fully covered in the Commission's Regulations or Orders, the issue shall necessarily be referred to the Commission for its guidance.

20.7 The Electricity Ombudsman may pass such interim orders, at any stage during the disposal of the representation, on the request of the Complainant:

Provided that the Electricity Ombudsman shall have the powers to pass such interim order in any proceeding, hearing or matter before it, as it may consider appropriate, if the Complainant satisfies the Electricity Ombudsman that *prima facie* the Distribution Licensee has threatened or is likely to remove or disconnect the electricity connection, and has or is likely to contravene any of the provisions of the Act or any rules and regulations made thereunder or any order of the Commission, *provided that*, the Electricity Ombudsman, has jurisdiction on such matters:

Provided further that, except where it appears that the object of passing the

interim order would be defeated by delay, no such interim order shall be passed unless the opposite party has been given an opportunity of being heard.

20.8 A copy of the order shall be sent to the Complainant and the Distribution Licensee named in the representation, and a copy of the order shall also be sent to the concerned Forum for information.

20.9 An order passed or direction issued by the Electricity Ombudsman shall be binding on the parties so named in the order or direction and such order or direction shall be implemented or complied with by the Distribution Licensee or the person required by the order or direction to do so and within the time frame stipulated therein:

Provided that intimation of such compliance shall be made to the Electricity Ombudsman within the time frame stipulated in that regard therein.

20.10 Non-compliance of the Electricity Ombudsman's orders shall be deemed to be a violation of these Regulations and liable for appropriate action by the Commission under Sections 142 and 146 of the Electricity Act, 2003.

20.11 In the event of non-compliance / non-implementation by the Distribution Licensee of any Order passed by the Electricity Ombudsman, the Complainant may approach the Commission for the enforcement of the order within a period of 30 days of the passing of the order or from the expiry of the time granted for the implementation of the order by the Electricity Ombudsman, whichever is later:

Provided that the Commission may issue any order (including an order imposing fines and penalties on the Distribution Licensee, as provided for under the Act) or take any other steps, as it deems appropriate for the enforcement of the Order.

20.12 No party can file an appeal before the Commission against the order passed by the Electricity Ombudsman:

Provided that the Complainant and the Distribution Licensee are entitled to seek appropriate remedy against the order passed by the Electricity Ombudsman before appropriate bodies.

21 Power to remand matters to the Forum

21.1 Where the Forum has disposed of the Grievance and the order of the Forum is reversed or set aside in the proceedings before the Electricity Ombudsman, the Electricity Ombudsman may, if it thinks fit and necessary, by order remand the Grievance to the Forum.

- 21.2 The Electricity Ombudsman may further direct what issue or issues shall be decided in the Grievance so remanded, and shall send a copy of its order to the Forum from whose order the representation has been preferred to Electricity Ombudsman, with such directions as may be necessary to consider the Grievance and pass orders accordingly.

22 Review of Order of Electricity Ombudsman

- 22.1 Any person aggrieved by an order of the Electricity Ombudsman, including the Distribution Licensee, may apply for a review of such order within thirty (30) days of the date of the order to the Electricity Ombudsman, under the following circumstances:
- (a) Where no appeal has been preferred;
 - (b) on account of some mistake or error apparent from the face of the record;
 - (c) upon the discovery of new and important matter or evidence which, after the exercise of due diligence, was not within his knowledge or could not be produced by him at the time when the order was passed.
- 22.2 An application for such review shall clearly state the matter or evidence which, after the exercise of due diligence, was not within his knowledge or could not be produced by him at the time when the order was passed or the mistake or error apparent from the face of the record.
- 22.3 The review application shall be accompanied by such documents, supporting data and statements as the Electricity Ombudsman may determine.
- 22.4 When it appears to the Electricity Ombudsman that there is no sufficient ground for review, the Electricity Ombudsman shall reject such review application:
- Provided that no application shall be rejected unless the applicant has been given an opportunity of being heard.
- 22.5 When the Electricity Ombudsman is of the opinion that the review application should be granted, it shall grant the same provided that no such application will be granted without previous notice to the opposite side or party to enable him to appear and to be heard in support of the order, the review of which is applied for.

23 Power to call for Information

- 23.1 The Electricity Ombudsman may require the Distribution Licensee or any of its officials, representatives or agents and the Forum named in the representation to furnish any information or certified copies of any documents, books, data, and

details relating to the subject matter of the representation, which is or is alleged to be in the knowledge or possession of the Distribution Licensee or any of its officials, representatives or agents and the Forum:

Provided that in the event of failure of a Distribution Licensee to comply with the requisition without any sufficient cause, the Electricity Ombudsman may, if deemed fit, proceed to settle the case on the basis of the records available with the Electricity Ombudsman.

23.2 The Electricity Ombudsman may also direct the Distribution Licensee to undertake an inspection.

23.3 Notwithstanding Regulation 23.2, the Electricity Ombudsman may engage a third-party to undertake such inspection, as may be required for the expeditious disposal of the representation and redressal of the Grievance:

Provided that the Electricity Ombudsman shall record the reasons in writing requiring the engagement of third party to undertake such inspection.

23.4 The expenses of such inspection to be undertaken by third-party as referred to in Regulation 23.3 shall be borne by the Distribution Licensee and to the extent reasonable and justifiable, such expenses shall be allowed in the determination of tariff in accordance with the relevant Regulations of the Commission.

24 Inspection of records of the Electricity Ombudsman and supply of certified copies

24.1 Any Person shall be entitled to a copy of the orders of the Electricity Ombudsman or take extracts therefrom, subject to payment of a cost, which shall not be more than the cost of photocopying and complying with other terms, which the Electricity Ombudsman may direct:

Provided that an applicant making request for information shall not be required to give any reason for requesting the information or any other personal details except those that may be necessary for contacting him.

24.2 Notwithstanding anything contained in Regulation 24.1, there shall be no obligation to give to any Person,—

- (a) information including commercial confidence, trade secrets or intellectual property, the disclosure of which would harm the competitive position of a third party, unless the Electricity Ombudsman is satisfied that larger public interest warrants the disclosure of such information; or
- (b) information which would impede the process of investigation or

apprehension or prosecution of offenders.

Chapter IV

CONSUMER ADVOCACY

25 Supply of copies of these Regulations

Upon receiving a request, the Distribution Licensee shall ensure that copies of these Regulations are made available to the consumers on payment of a cost, which shall not be more than the cost of photocopying.

26 Submission of Report

26.1 The Fora and Electricity Ombudsman shall maintain true and correct records of all Grievances and representations received by them from time to time and make available such records for inspection by the Commission as the Commission may require.

26.2 The Fora and Electricity Ombudsman shall submit to the Commission, in the form as may be stipulated by the Commission, quarterly reports in respect of Grievances and representations filed, redressed and pending, within fifteen (15) days of the end of each quarterly period, with the following details:

- (a) Consumer category-wise distribution of complaints;
- (b) Number of Cases disposed within specified time;
- (c) Consumer category-wise compensation awarded;
- (d) Case-wise reasons for delay in disposal with respect to specified time;
- (e) Compliance with requirement of number of sittings in each area;
- (f) Vacancies and duration of vacancies;
- (g) Number of Orders appealed against;
- (h) Number of Orders set aside by the Electricity Ombudsman;
- (i) Number of Cases where compliance of Order has been recorded;
- (j) Consumer advocacy workshops conducted by the Forum;
- (k) New local initiatives.

26.3 The quarterly Reports shall also be uploaded on the web-based portal to be created by the Distribution Licensee under Regulation 7.3, at the same time, the Reports are submitted to the Commission:

Provided that the features of the web portal shall be got approved from the Commission and shall be updated periodically as may be directed by the Commission.

26.4 The Forum shall also furnish a yearly report containing a general review of the activities of the Forum during the financial year to the Distribution Licensee, Commission and Electricity Ombudsman, within 45 days of the close of the financial year to which it relates.

26.5 It shall be the duty of every Distribution Licensee to furnish to the Commission such information relating to the composition of the Fora along with qualification of Members, vacancies arising therein and other statistics as it may require and at such times and in such form and manner as may be directed by the Commission.

Provided that the Distribution Licensee shall forthwith inform the Commission if the post of a Member in the Forum is vacant for a period exceeding three (3) months.

26.6 The Commission may take appropriate action against the CGRF including debarring the Members/Chairperson from their duty, in case of continued non-performance as assessed by the Consumer Advocacy Cell in accordance with clause (a) of Regulation 29.5:

Provided that non-submission of quarterly Reports on time and disposal of grievances beyond the time limit shall be viewed equally adversely, unless there are any extenuating circumstances, and the Commission may take appropriate action as specified above in such cases.

26.7 The Commission may take appropriate action against the Electricity Ombudsman including debarring the Electricity Ombudsman from his/her duty, in case of continued non-performance as assessed by the Commission in accordance with Regulation 29.6:

Provided that non-submission of quarterly Reports on time and disposal of grievances beyond the time limit shall be viewed equally adversely, unless there are any extenuating circumstances, and the Commission may take appropriate action as specified above in such cases.

26.8 Each Distribution Licensee shall undertake a consumer satisfaction survey, once in every two (2) years, through an independent third-party agency:

Provided that the first such survey shall be undertaken within one (1) year of notification of these Regulations:

Provided further that such survey shall cover the entire licence area and inter-alia address parameters related to power quality, service, billing and payment, information availability, and complaint handling:

Provided also that the survey sample and questionnaire shall be finalised in consultation with the Consumer Advocacy Cell established within the Commission.

27 Language of the Fora and Electricity Ombudsman

The filing of the Grievance/representation and the proceedings of the Fora and of the Electricity Ombudsman shall be in English or in Marathi.

28 Treatment of Expenses

All reasonable costs incurred by a Distribution Licensee on the establishment and running of the Forum, to the extent reasonable and justifiable, shall be allowed in the determination of tariff of the Distribution Licensee in accordance with the terms and conditions of tariff specified by the Commission.

29 Consumer Advocacy Cell

- 29.1 A Consumer Advocacy Cell may be instituted and funded by the Commission at each Electricity Ombudsman's office for capacity building of Consumer Representatives and CGRF by conducting workshops, training, seminars and issue of quarterly magazines for enhancing consumer awareness.
- 29.2 The Consumer Advocacy Cell at each Electricity Ombudsman's office shall function under the supervision of the respective Electricity Ombudsman and overall supervision of the existing Consumer Advocacy Cell established within the Commission.
- 29.3 The Commission shall allocate an appropriate Budget for the Consumer Advocacy Cell at each Electricity Ombudsman's office in March month of each Year for the Financial Year commencing from April of that year.
- 29.4 Each Electricity Ombudsman shall provide the appropriate funds from within the allocated budget to each Forum within his jurisdiction for improving consumer awareness by inter-alia, conducting workshops, training, Seminars and issue of quarterly magazines.
- 29.5 The Consumer Advocacy Cell established within the Commission shall also perform the following additional functions:
 - (a) Evaluate the performance of the various Fora and Electricity Ombudsman on quarterly basis, in terms of details submitted in the

quarterly Reports in accordance with Regulation 26.2;

- (b) Half-yearly review of grievances, representations and reports submitted by the Fora and the Electricity Ombudsman;
- (c) Advise the Commission on improvements to be made in the Regulations based on review of reports submitted by the Fora and Electricity Ombudsman and the results of the consumer satisfaction survey conducted periodically by the Distribution Licensees;
- (d) Analysis of reports submitted by the Distribution Licensee with regard to levels of performance achieved with respect to Standards of Performance of Distribution Licensees;
- (e) Taking feedback of the consumers on the performance of the respective Forum;
- (f) Advise the Distribution Licensee on the creation of the web-based portal for submission of Grievances;
- (g) Advise the Distribution Licensee on the consumer satisfaction survey to be undertaken once in every two (2) years.

Chapter V MISCELLANEOUS

30 Repeal and Savings

- 30.1 Save as otherwise provided in these Regulations, these regulations supersede the “Maharashtra Electricity Regulatory Commission (Consumer Grievance Redressal Forum & Ombudsman) Regulations, 2006”.
- 30.2 Notwithstanding Regulation 30.1, the provisions of “Maharashtra Electricity Regulatory Commission (Consumer Grievance Redressal Forum & Ombudsman) Regulations, 2006” shall continue to apply to all proceedings pending under it as if the said Regulations have not been superseded.
- 30.3 The provisions of these Regulations shall be without prejudice to the right, which the consumer may have, apart from the rights conferred upon him by these Regulations.

31 Powers to remove difficulties

If any difficulty arises in giving effect to any of the provisions of these Regulations, the Commission may by general or special order, direct the Distribution Licensee, the Forum or the Electricity Ombudsman to take suitable action, not being inconsistent with the Act, which appears to the Commission to be necessary or expedient for the

purpose of removing difficulties.

32 Issue of Order and Practice Directions

Subject to the provisions of the Act, the Commission may from time to time issue orders, circulars and practice directions in regard to the implementation of these Regulations.

33 Power to Amend

The Commission may, at any time vary, alter, modify or amend by notification any provision of these Regulations.

ABHIJIT DESHPANDE,

Secretary

Place: Mumbai

Dated: 21 September, 2020

Maharashtra Electricity Regulatory Commission

Schedule A**APPLICATION TO FORUM FOR REDRESSAL OF GRIEVANCE****Date** _____

1. NAME OF THE CONSUMER _____

2. FULL ADDRESS OF THE CONSUMER _____

PIN CODE _____

PHONE/MOBILE NO. _____

FAX NO _____

EMAIL ID _____

3. PARTICULARS OF CONNECTION AND CONSUMER
NO. *(Please state nature of connection)*

4. NAME OF DISTRIBUTION LICENSEE _____

5. DETAILS OF THE GRIEVANCE, FACTS GIVING RISE TO THE
GRIEVANCE*(If space is not sufficient, please enclose separate sheet)*

6. NATURE OF RELIEF SOUGHT FROM THE FORUM

(Please enclose any proof to support claim, if any)

7. LIST OF DOCUMENTS ENCLOSED

(Please enclose copies of any relevant documents which support the facts giving rise to the Grievance)

8. DECLARATION

(a) I/ We, the consumer /s herein declare that:

- (i) the information furnished herein above is true and correct; and
- (ii) I/ We have not concealed or misrepresented any fact stated hereinabove and the documents submitted herewith.

(b) The subject matter of the present Grievance has never been submitted to the Forum by me/ or by any one of us or by any of the parties concerned with the subject matter to the best of my/ our knowledge.

(c) The subject matter of my / our Grievance has not been settled through the Forum in any previous proceedings.

(d) The subject matter of my / our Grievance has not been decided by any competent authority/court/arbitrator, and is not pending before any such authority / court / arbitrator.

Yours faithfully

(Signature)

(Consumer's name in block letters)

NOMINATION – (If the consumer wants to nominate his representative to appear and make submissions on his behalf before the Forum, the following declaration should be submitted.)

I/We the above named consumer hereby nominate Shri/Smt., who is not an Advocate and whose address is

.....
.....as my/our REPRESENTATIVE in the
proceedings and confirm that any statement, acceptance or rejection made by him/her
shall be binding on me/us. He/She has signed below in my presence.

ACCEPTED

(Signature of Representative)

(Signature of
Consumer)

Schedule B

REPRESENTATION BEFORE ELECTRICITY OMBUDSMAN

No. _____ of year _____

Date _____

(TO BE FILLED UP BY OFFICE)

To

The Electricity Ombudsman

(Address)

Dear Sir,

SUB: please make a mention of the order of the Forum from which a representation to the Electricity Ombudsman is being made

Details of the Grievance are as under:

1. NAME OF THE CONSUMER _____
2. FULL ADDRESS OF THE CONSUMER _____

PIN CODE _____

PHONE/MOBILE NO. _____

FAX NO _____

EMAIL ID _____
3. NAME AND FULL ADDRESS OF THE DISTRIBUTION LICENSEE,
PIN CODE, PHONE NO. / FAX
NO. _____

4. NAME AND FULL ADDRESS OF THE FORUM, PIN CODE, PHONE NO.
/ FAX NO. _____

5. PARTICULARS OF CONNECTION AND CONSUMER
NO. *(Please state nature of connection)*

6. DATE OF SUBMISSION OF GRIEVANCE BY THE CONSUMER TO
THE FORUM

(Please enclose three copies of the Grievance)

7. SUBJECT MATTER OF THE
REPRESENTATION _____

8. DETAILS OF THE REPRESENTATION, FACTS GIVING RISE TO THE
REPRESENTATION

(If space is not sufficient, please enclose separate sheet)

9. Whether the consumer has received the final decision of the Forum?

*(If yes, please enclose one copy of the Forum's order conveying its final
decision)*

10. NATURE OF RELIEF SOUGHT FROM THE ELECTRICITY
OMBUDSMAN

*(Please enclose three copies of documentary proof, if any, in support of your
claim)*

11. NATURE AND EXTENT OF MONETARY LOSS, IF ANY, CLAIMED
BY THE CONSUMER (IF ANY) BY WAY OF COMPENSATION

Rs _____

(Please enclose documentary proof, if any, to show that such loss is actual loss caused as a direct consequence of alleged act, omission or commission of the Distribution Licensee)

12. LIST OF DOCUMENTS ENCLOSED

(Please enclose three copies of all the documents which support the facts giving rise to the Representation)

13. DECLARATION

(a) I/ We, the consumer /s herein declare that:

- (i) the information furnished herein above is true and correct; and
- (ii) I/ We have not concealed or misrepresented any fact stated in hereinabove and the documents submitted herewith.
- (b) The subject matter of my / our representation has never been brought before the Office of the Electricity Ombudsman by me/ or by any one of us or by any of the parties concerned with the subject matter to the best of my/ our knowledge.
- (c) The subject matter of my / our representation has not been settled through the Office of the Electricity Ombudsman in any previous proceedings.
- (d) The subject matter of the present representation has not been decided by any competent authority/court/arbitrator, and is not pending before any such authority / court / arbitrator.

Yours faithfully

(Signature)

(Consumer's name in block letters)

NOMINATION – (If the consumer wants to nominate his representative to appear and make submissions on his behalf before the Electricity Ombudsman or to the Office of the Electricity Ombudsman, the following declaration should be submitted.)

I/We the above named consumer hereby nominate Shri/Smt....., who is not an Advocate and whose address is as my/our REPRESENTATIVE in the proceedings and confirm that any statement, acceptance or rejection made by him/her shall be binding on me/us. He/She has signed below in my presence.

ACCEPTED

(Signature of Representative)

(Signature of Consumer)

Appendix 1: Location of CGRF in the State of Maharashtra

Sl.	Distribution Licensee	CGRF Location	Circles covered
1	Maharashtra State Electricity Distribution Co. Ltd. (MSEDCL)	Bhandup	Vashi, Bhiwandi, Thane
		Kalyan-I	Kalyan-I, Kalyan-II, Pen
		Vasai	Vasai, Palghar
		Kolhapur	Kolhapur, Sangli, Ratnagiri, Sindhudurg
		Nashik	Nashik, Nashik (U), Ahmednagar, Jalgaon, Nandurbar
		Pune	Pune (R), Ganeshkhind, Rastapeth
		Baramati	Baramati, Satara, Solapur
		Amravati	Amravati, Yavatmal
		Nagpur	Nagpur (R), Nagpur (U), SNDL, Wardha, Chandrapur, Gadchiroli, Gondia, Bhandara
		Aurangabad	Jalna, Aurangabad (U), Aurangabad, Latur, Beed, Osmanabad, Hingoli, Parbhani, Nanded
		Akola	Buldhana, Washim, Akola
2	Adani Electricity Mumbai Ltd. (AEML-D)	Mumbai	Licence area
3	Brihanmumbai Electric Supply & Transport Undertaking (BEST)	Mumbai	Licence area
4	The Tata Power Company (TPC-D)	Mumbai	Licence area
5	Mindspace Business Parks Pvt. Ltd. MBPPL	Airoli	Licence area
6	Gigaplex Estate Private Limited (GEPL)	Airoli	Licence area
7	KRC Infrastructure & Power Pvt. Ltd. (KRCIPPL)	Kharadi, Pune	Licence area
8	Nidar Utilities Panvel LLP (NUPLLP)	Panvel	Licence area